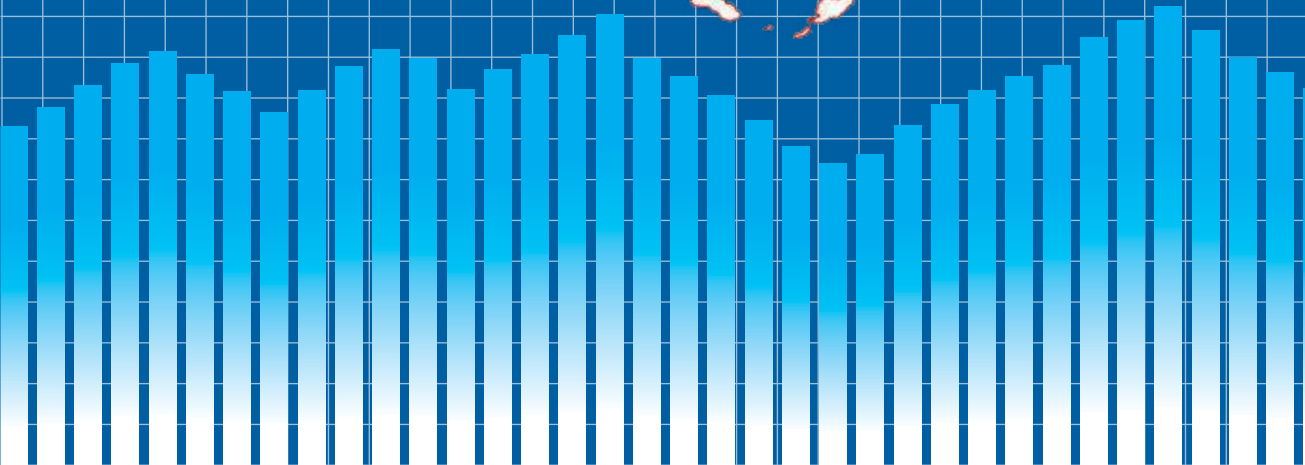
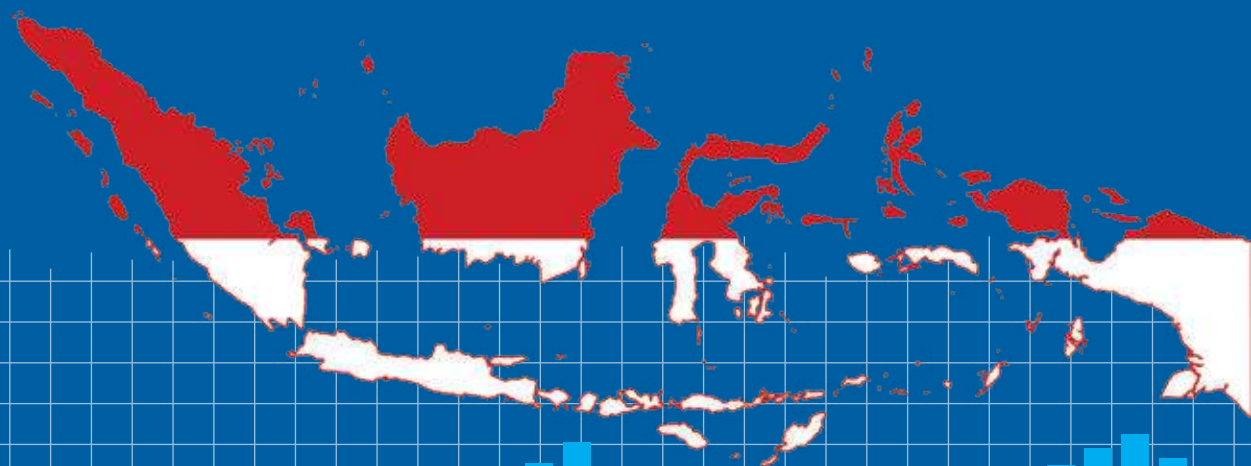




KEPOLISIAN NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA



# Mewujudkan POLRI yang Profesional Melalui Penguatan Tata Kelola



**INDEKS TATA KELOLA**  
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
2015

# **Mewujudkan POLRI yang Profesional Melalui Penguatan Tata Kelola**

---

**INDEKS TATA KELOLA  
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
2015**

## **Mewujudkan Polri yang Profesional Melalui Penguatan Tata Kelola**

### **Pimpinan Proyek:**

Brigjen Pol. Drs. M. Naufal Yahya, M.Sc.Eng.

### **Penulis**

Dr. Gaussyah, SH., MH.

Iqbal Damanik

Iqbal Muhammad

Syamsul Bakhry, dkk

### **Editor:**

Dadan S. Suharmawijaya

Meilina D. Irianti, SH.

### **Printing:**

ASTANA communication

### **Cetakan:**

Pertama, November 2015

ISBN : 978-602-1616-54-3

## **KEMITRAAN BAGI PEMBARUAN TATA PEMERINTAHAN**

Jl. Wolter Monginsidi No.3

Kebayoran Baru - Jakarta 12110

Tel : +62-21-72799566 ; Fax : +62-21-720 5260

[www.kemitraan.or.id](http://www.kemitraan.or.id)

## **BIRO REFORMASI BIROKRASI POLRI**

Jl. Trunojoyo No. 3

Jakarta Selatan

Tlp. 021-7218788

[www.itk.polri.go.id](http://www.itk.polri.go.id)



## KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA SAMBUTAN

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**  
**Salam Sejahtera Bagi Kita Semua**



Seraya memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, saya menyambut baik dan mengapresiasi atas terbitnya buku **"Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia"**, yang akan dapat dimanfaatkan sebagai panduan dan pedoman bagi seluruh personel Polri dalam menerapkan prinsip – prinsip tata kelola kepolisian yang baik. Dengan demikian, diharapkan akan dapat terwujud aparaturnya Polri yang bersih dan bebas dari KKN, peningkatan pelayanan prima Kepolisian serta pengembangan kapasitas dan akuntabilitas kinerja Polri.

Sebagaimana kita ketahui bersama, sejak tahun 2004 hingga saat ini, pemerintah telah mencanangkan program reformasi birokrasi sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan telah menetapkan area perubahan yang menjadi fokus penilaian yaitu Organisasi, Tata Laksana, Perundang – Undangan, Peningkatan Pelayanan Publik, Manajemen SDM Aparatur, Manajemen Perubahan, Pengawasan dan akuntabilitas kinerja.

Dalam implementasinya pada institusi Polri, telah dilakukan kerja sama dengan kemitraan (*Partnership for Governance Reform*) sebagai pihak eksternal yang telah memiliki kredibilitas dan pengalaman dalam pengukuran indeks tata kelola pemerintahan, untuk mengukur kinerja Polri pada 9 arena / fungsi yang secara universal diyakini berkontribusi pada pencapaian sasaran Reformasi Birokrasi Polri dan tugas pokok Polri, yaitu Sabhara, Reskrim, Lantas, Intelkam, Binmas, Polair dan SDM menggunakan instrument yang disebut dengan Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia (ITK). Guna mengukur kinerja tersebut digunakan 7 prinsip tata kelola kepolisian yang baik yaitu kompetensi, responsif, perilaku, transparan, keadilan, efektivitas dan akuntabilitas terhadap 6 indikator utama yaitu bidang sumber daya manusia, sarana prasarana, anggaran, pengawasan, sistem/metode dan inovasi.

Penerapan ITK di 31 Polda yang dilakukan sejak bulan Februari hingga Maret 2015 dengan melibatkan pihak internal dan eksternal dari masyarakat serta peneliti profesional dari kemitraan telah menemukan potret pelaksanaan tata kelola kepolisian di tingkat Polda, yang menggambarkan kendala, keberhasilan dan inovasi serta rekomendasi guna perbaikan tata kelola kepolisian. Pada tahap berikutnya, akan dilaksanakan pengukuran kinerja di tingkat Polres dengan harapan dapat diperoleh data yang lengkap dan akurat sebagai dasar pengambilan kebijakan secara komprehensif demi terwujudnya tata kelola Polri secara utuh.

Oleh karena itu, saya menyampaikan apresiasi serta ucapan terima kasih kepada Pimpinan Kemitraan, para peneliti dan tim Reformasi Birokrasi Polri yang telah bekerja dengan sungguh-sungguh hingga dihasilkan suatu produk Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia secara lengkap yang tentunya sangat bermanfaat bagi Polri khususnya dalam rangka mewujudkan tata kelola kepolisian yang baik dan tata kelola pemerintahan yang baik.

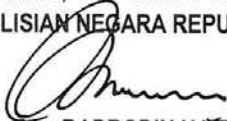
Selaku pimpinan Polri, saya mempunyai harapan agar buku ini dapat memperkaya khasanah dan referensi serta dapat menjadi sumber informasi dan acuan bagi para pembaca khususnya para Kepala Kesatuan baik di tingkat Mabes Polri maupun tingkat kewilayahan serta menjadi bacaan yang bermanfaat dan berdayaguna bagi semua pihak.

Demikian sambutan saya, semoga Allah SWT senantiasa memberikan bimbingan dan perlindungan-Nya kepada kita sekalian, dalam melaksanakan tugas pengabdian yang tiada henti kepada masyarakat, bangsa dan negara.

**Sekian dan terima kasih,  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Jakarta, Oktober 2015

**KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA**



**Drs. BADRODIN HAITI**  
**JENDERAL POLISI**

## SAMBUTAN

### DIREKTUR EKSEKUTIF KEMITRAAN



Dalam sebuah negara yang sedang melakukan transisi demokrasi seperti Indonesia, aturan hukum menjadi salah satu faktor penting berhasil tidaknya demokrasi dijalankan. Oleh karenanya, Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagai salah satu institusi yang diberi kewenangan untuk menegakan aturan hukum di Indonesia dituntut untuk dapat menghadirkan wajah hukum yang jelas, tegas, dan independen.

Selain itu, UU Kepolisian juga mengamanatkan fungsi lain kepada Polri yakni pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat (Harkamtibmas), serta perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Linyomyan).

Guna mengoptimalkan fungsi-fungsi tersebut, Polri menerjemahkannya kedalam program Reformasi Birokrasi Polri (RBP) dengan tiga fokus utama, yakni (1) Aspek struktural; (2) Aspek instrumental; dan (3) Aspek kultural. Tiga aspek tersebut selain bertujuan untuk dapat mengoptimalkan fungsi Polri sesuai UU, juga agar menciptakan personel Polri yang humanis, anti Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), serta professional.

Program RBP telah berjalan dua tahap, dan hasilnya menunjukkan terjadinya serangkaian perubahan pada aspek struktural dan instrumental lembaga Polri yang dapat dilihat langsung oleh publik.

Namun demikian, perubahan secara kultural yang menitikberatkan pada *culture set* dan *mind set* sebagai upaya mengubah kebiasaan, anggapan, persepsi, perilaku, motif bekerja ataupun keyakinan yang salah selama ini belum dapat dirasakan secara langsung oleh rakyat.

Salah satu penyebabnya karena belum ada alat ukur yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana ketiga aspek tersebut, khususnya kultural telah mengalami perbaikan, sehingga publik menganggap reformasi kultural di tubuh Polri belum terjadi.

Indeks Tata Kelola Kepolisian Negara Republik Indonesia (ITK) mencoba mengukur sejauh mana reformasi kultural di tubuh Polri telah bergulir, sehingga perubahan demi perubahan yang telah terjadi dapat dilihat secara jelas berdasarkan fakta data, serta persepsi publik pengguna jasa Polri. Partisipasi publik dengan latar belakang yang beragam menjadi hal penting dalam pengukuran ini.

Laporan yang ada di tangan Bapak/Ibu sekalian merupakan Laporan hasil pengukuran ITK di seluruh Polda di seluruh Indonesia yang dilaksanakan oleh Polri bersama Partnership for Governance Reform (Kemitraan), dengan dukungan dari Australia Indonesia Partnership for Justice (AIPJ).

Selain menunjukkan tren kinerja Satuan Kerja Polri pada 9 Satuan Kerja (Satker), diantaranya Pembinaan Masyarakat (Binmas), Lalu Lintas (Lantas), Intelijen Keamanan (Intelkam), Polisi Perairan (Polair), Reserse Kriminal Umum (Reskrimum), Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Sus), Reserse Narkoba (Res Narkoba), Samapta Bhayangkara (Sabhara), Sumber Daya Manusia (SDM) di seluruh Polda, laporan ini juga menunjukkan capaian kinerja Polri secara nasional di seluruh Polda pada 3 fungsi utama, yakni Penegakan hukum, Harkamtibmas dan Linyomyan Masyarakat.

Upaya perubahan yang sedang -harapannya akan terus- dilakukan oleh Polri dan jajarannya harus mendapatkan dukungan penuh dari publik, termasuk diantaranya memberikan kritik yang membangun.

ITK dapat menjadi pintu masuk bagi publik untuk terus memberikan dukungan sekaligus kritik berdasarkan hasil kajian yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya hasil ITK, diharapkan Polri lebih cepat dalam melaksanakan perubahan di institusinya.

Jakarta, November 2015

**Monica Tanuhandaru**

Direktur Eksekutif Kemitraan

## KATA PENGANTAR PIMPINAN PROYEK

Assalamu'alaikum Wr .Wb



Benih-benih keterbukaan telah dirintis sejak reformasi 1998 yang menuntut adanya praktik tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih dari praktik-praktik KKN (*clean government*). Seluruh elemen masyarakat menuntut pemerintah untuk menjadi lebih transparan dan menginginkan agar mereka diikutsertakan dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengawasan pemerintahan. Momentum reformasi nasional ini juga membawa perubahan paradigma dilingkungan kepolisian menuju Polri sipil yang mandiri, profesional, modern, humanis, dan anti KKN. Perubahan paradigma Polri dilakukan melalui program reformasi birokrasi Polri yang menyasar pada delapan area perubahan, yang meliputi penataan dan penguatan organisasi, penguatan tata laksana, penataan peraturan perundang-undangan, peningkatan kualitas pelayanan publik, penataan sistem manajemen SDM aparatur, manajemen perubahan, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja.

Reformasi Birokrasi Kepolisian adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem pemolisian, dimana sasaran reformasi birokrasi adalah mengubah pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) serta sistem manajemen kepolisian. Kelemahan reformasi birokrasi selama ini adalah terlalu makro, selalu diasosiasikan sebagai perubahan kesisteman/organisasional, dan bukan pembenahan komponen-komponen mikro birokrasi. Disamping itu, reformasi yang ada selama ini juga lebih banyak berasal dari luar, serta dilakukan oleh aktor di luar birokrasi itu sendiri. Akibatnya, proses reformasi kurang sesuai dengan kebutuhan riil dan kurang dapat diimplementasikan secara optimal.

Polri mengikuti *self assessment* dari Kemenpan dan RB secara cascading melakukan pengukuran Indeks Tatakelola Kepolisian (ITK) dengan mengajak Partnership for Governance Reform (Kemitraan) sebagai mitra peneliti. ITK yang dikembangkan bersama Polri dan Kemitraan merupakan instrument yang mengukur kinerja dan capaian program reformasi birokrasi dengan menggunakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik yang bersifat obyektif dan komprehensif berdasarkan bukti (*evident based*), sebagai tolok ukur kemajuan yang dicapai secara obyektif, fair, dan akurat dan menciptakan iklim kompetitif yang sportif antar Kepolisian Daerah.



Dengan ITK akan diperoleh manfaat berupa potret kinerja dan capaian Reformasi Birokrasi Kepolisian pada sembilan arena/satker di 32 Polda, yang secara universal diyakini berkontribusi dalam implementasi ITK. Kesembilan arena/satker tersebut adalah Sabhara, Reskrim Umum, Reskrim Khusus, Reskrim Narkoba, Lalu Lintas, Intelkam, Binmas, Polair, dan Sumber Daya Manusia. Adapun hasil dari pengukuran Indeks Tata Kelola Kepolisian, disajikan kepada para pembaca sekalian. Semoga apa yang kami kerjakan selalu mendapat limpahan rahmat dan hidayah dari Allah Yang Maha Kuasa.

Wassalamu'alaikum Wr .Wb.

Kepala Biro Reformasi Birokrasi Polri selaku Pimpinan Proyek

**M. NAUFAL YAHYA, M.Sc.Eng**  
BRIGADIR JENDERAL POLISI

# DAFTAR ISI

1.	Polda Aceh	1
2.	Polda Sumatera Utara	17
3.	Polda Sumatera Barat	33
4.	Polda Riau	47
5.	Polda Kepulauan Riau	63
6.	Polda Jambi	83
7.	Polda Bangka Belitung	101
8.	Polda Sumatera Selatan	119
9.	Polda Bengkulu	135
10.	Polda Lampung	149
11.	Polda Metro Jaya	165
12.	Polda Banten	179
13.	Polda Jawa Barat	195
14.	Polda Jawa Tengah	211
15.	Polda D.I.Yogyakarta	225
16.	Polda Jawa Timur	245
17.	Polda Kalimantan Barat	261
18.	Polda Kalimantan Tengah	277
19.	Polda Kalimantan Selatan	295
20.	Polda Kalimantan Timur	313
21.	Polda Sulawesi Selatan-Barat	329
22.	Polda Sulawesi Tenggara	345
23.	Polda Sulawesi Tengah	361
24.	Polda Gorontalo	377
25.	Polda Sulawesi Utara	393
26.	Polda Bali	409
27.	Polda Nusa Tenggara Barat	427
28.	Polda Nusa Tenggara Timur	443
29.	Polda Maluku	459
30.	Polda Maluku Utara	475
31.	Polda Papua	491





POLDA ACEH



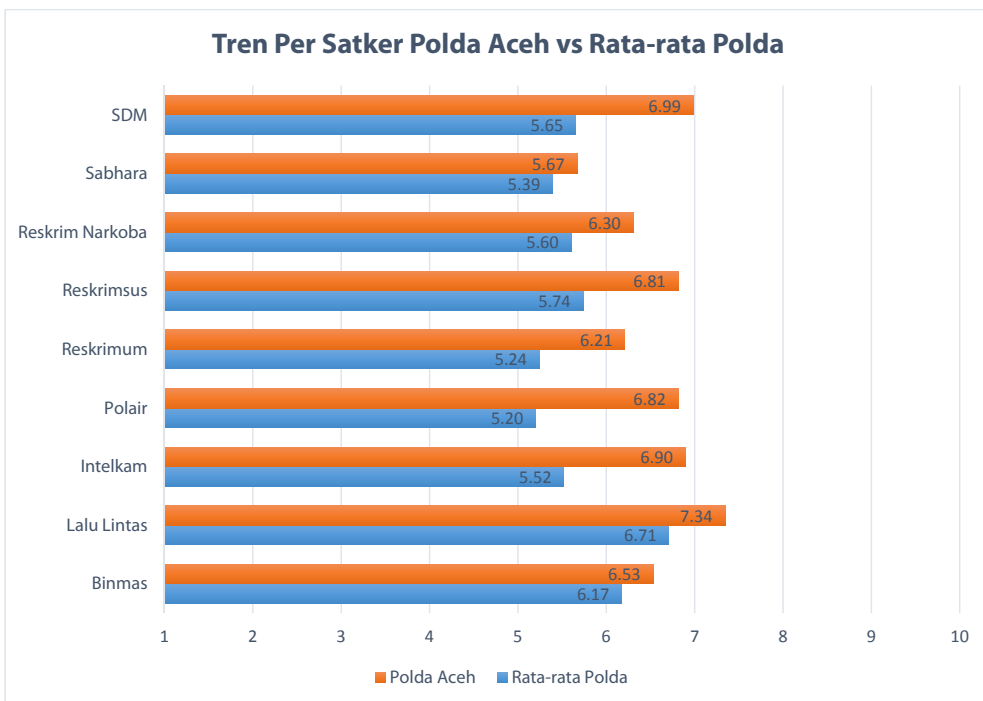


# POLDA ACEH

**Peringkat ITK: 2**

**Nilai ITK: 6.619**

**Peringkat Layanan Publik: 4**



Grafik 1. Tren Satker Polda Aceh vs Nasional

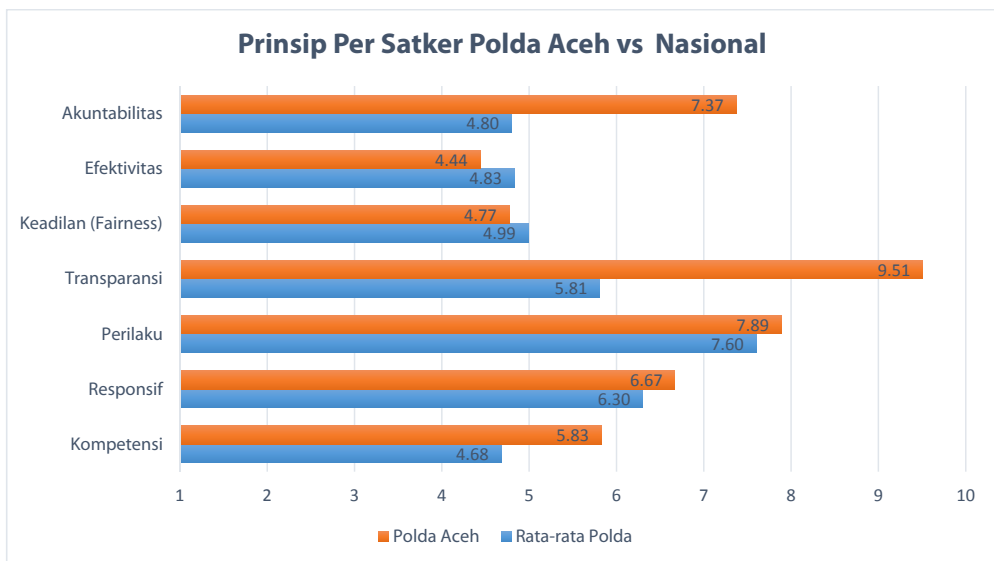
**Kepolisian Daerah Aceh (Polda Aceh) menempati peringkat kedua** dari 31 Polda yang diukur, dengan **nilai indeks tata kelola kepolisian 6,619 (kategori cenderung baik)**. Nilai ITK Polda Aceh berada di atas nilai rata-rata ITK nasional (5,693). Tentu capaian nilai ITK Polda Aceh belum begitu mengembirakan karena angka optimal yang harus dicapai adalah 10,00. Terdapat 9 (sembilan) Satuan Kerja (Satker) di tingkat Kepolisian Daerah (Polda) Aceh yang dinilai, yakni Lalu Lintas (Lantas) yang memperoleh nilai 7,34, Pembinaan Masyarakat (Binmas) dengan nilai 6,53, Reserse Kriminal khusus (Reskrimsus) dengan nilai 6,81, Sumber Daya Manusia (SDM) dengan nilai 6,99, Reserse Narkoba (Res Narkoba) dengan nilai 6,30, Intelijen keamanan (Intelkam) dengan nilai 6,90, Samapta Bhayangkara (Sabhara) dengan nilai 5,67, Reserse Kriminal Umum (Reskrimum) yang memperoleh nilai 6,21, dan Polisi Air (Polair) dengan nilai 6,82. Satker Lantas Polda Aceh memperoleh nilai ITK tertinggi, yakni 7,34, sedangkan Satker Sabhara memperoleh nilai ITK terendah, yakni 5,67.

Secara umum, nilai ITK 9 (sembilan) Satker Polda Aceh berada di atas rata-rata nilai ITK Satker nasional. Satker Lalu Lintas Polda Aceh dengan nilai ITK 7,34 berada jauh di atas rata-rata nilai ITK Satker Lantas nasional, yakni 6,71. Selanjutnya disusul oleh Satker SDM Polda Aceh, dengan nilai ITK 6,99 dari 5,65 rata-rata nasional, Satker Intelkam Polda Aceh 6,90 dari rata-rata nasional 5,52, Satker Polair Polda Aceh 6,82 dari rata-rata nasional 5,20, Satker Reskrimsus 6,81 dari 5,74 rata-rata nasional, Satker Binmas 6,53 dari 6,17 rata-rata nasional, Satker Res Narkoba 6,30 dari 5,60 rata-rata nasional, Satker Reskrimum Polda Aceh 6,21 dari rata-rata nasional 5,24, dan terakhir Satker Sabhara 5,67 dari rata-rata 5,39 ITK nasional Satker Sabhara.

Apabila dilihat dari sudut pandang selisih nilai antara rata-rata ITK Satker nasional dan Polda Aceh, maka Satker Polda Aceh yang memperoleh nilai terbesar adalah **Satker Polair, dengan selisih nilai 1,62**. Sedangkan Satker Polda Aceh yang memiliki selisih angka terkecil adalah Satker Sabhara, dengan selisih nilai 0,28. Berdasarkan alat ukur ITK kemitraan, maka 8 (delapan) satker Polda Aceh, yakni Satker Lantas, SDM, Intelkam, Polair, Reskrimsus, Binmas, Res Narkoba, dan Reskrimum berada pada nilai “Cenderung Baik”. Hanya 1 (satu) Satker Polda Aceh, yakni Satker Sabhara yang memperoleh nilai “Sedang.”

Dari 7 (tujuh) prinsip yang dinilai dalam ITK, yakni prinsip Transparansi, Perilaku, Akuntabilitas, Responsif, Kompetensi, Keadilan (*fairness*), dan Efektivitas, Polda Aceh memperoleh nilai tertinggi pada prinsip Transparansi yakni 9,51, disusul oleh prinsip Perilaku 7,89, Akuntabilitas 7,37, Responsif 6,67, Kompetensi 5,83, Keadilan 4,77, dan diposisi terakhir perolehan nilai prinsip Efektivitas 4,44. Dengan menggunakan alat ukur ITK Kemitraan, maka **prinsip Transparansi memperoleh nilai sangat baik**, prinsip Perilaku bernilai baik, prinsip Akuntabilitas dan Responsif memperoleh nilai cenderung baik. Sedangkan prinsip Kompetensi dan Keadilan bernilai sedang serta **prinsip Efektivitas bernilai cenderung buruk**.

Apabila dibandingkan capaian nilai ITK berdasarkan prinsip antara Polda Aceh dan tren nasional, maka diperoleh gambaran umum sebagai berikut; prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Perilaku, Responsif, dan Kompetensi Satker-satker Polda Aceh berada di atas rata-rata nilai prinsip ITK nasional. Sedangkan prinsip Efektivitas dan prinsip Keadilan



Grafik 2. Prinsip Persatker Polda Aceh vs Nasional

Polda Aceh masih berada di bawah rata-rata nilai prinsip ITK nasional. Prinsip Transparansi Polda Aceh (9,51) menyumbang selisih nilai yang sangat signifikan jika dibandingkan dengan rata-rata nasional prinsip Transparansi (5,81), dengan selisih nilai 3,70. Begitu pula dengan prinsip Akuntabilitas Polda Aceh (7,37) yang memiliki selisih nilai 2,57 dari rata-rata prinsip ITK nasional (4,80), selanjutnya disusul oleh prinsip Responsif (6,67), Perilaku (7,89), dan Kompetensi (5,83) yang masing-masing memiliki selisih nilai 0,37, 0,29, dan 0,15 dibandingkan nilai rata-rata prinsip ITK nasional.

Salah satu faktor penyebab tingginya nilai prinsip Transparansi Polda Aceh adalah tersedianya data obyektif tentang besaran anggaran (DIPA) yang diumumkan/dipampangkan secara terbuka oleh semua Satker (sembilan satker) yang dinilai. Sedangkan penyebab rendahnya nilai ITK Polda Aceh pada prinsip Efektivitas, diantaranya disebabkan oleh belum idealnya penyerapan anggaran pada masing-masing Satker Polda Aceh, baik yang realisasi anggarannya di bawah 100% maupun yang realisasinya melebihi 100%, belum idealnya jumlah Bhabinkamtibmas (pada Satker Binmas), belum efektifnya pengelolaan sarana pengaduan pada pusat-pusat layanan publik kepolisian (pelayanan SIM, STNK, dan BPKB pada Satker lantas serta pelayanan SKCK pada Satker Intelkam) baik ditingkat Polda (Direktorat Lalu Lintas Polda Aceh) maupun Polresta Banda Aceh, dan rendahnya penyelesaian perkara (P.21) pada Satker Reskrim, Reskrimsus, dan Resnarkoba.

Begitu pula halnya dengan prinsip Kompetensi yang rendah di Polda Aceh yang dipengaruhi oleh belum idealnya jumlah kebutuhan personil atau Daftar Susunan Personil (DSP) dengan jumlah riil personil yang ada, sedikitnya jumlah personil Polda Aceh yang memiliki pendidikan kejuruan/pendidikan spesialisasi yang ditempatkan sesuai dengan

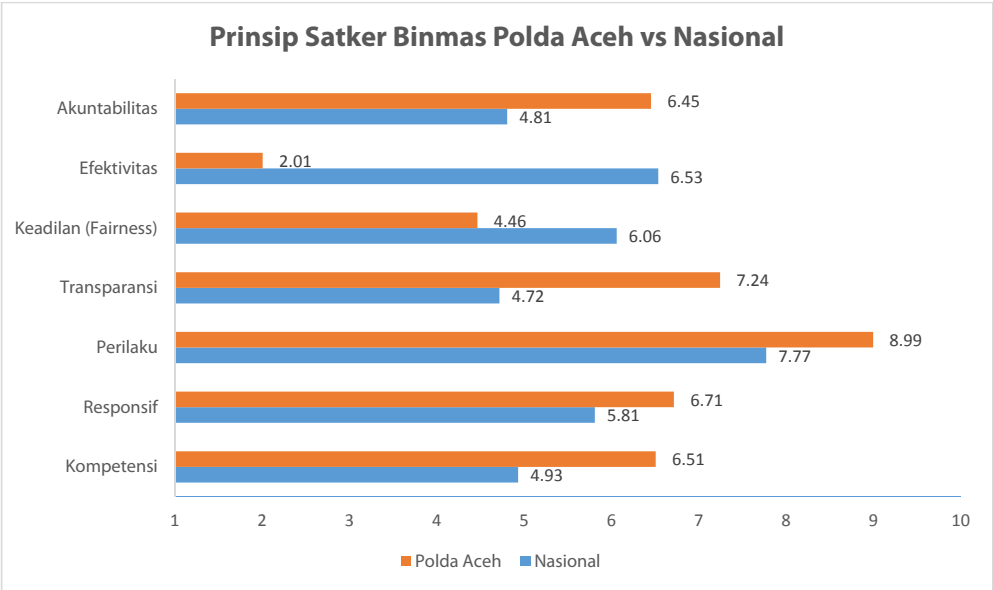


kompetensi yang dimilikinya, belum terpenuhinya sarana dan prasarana kendaraan roda dua, roda empat, dan roda enam, serta kapal patroli (khusus Satker Polair) yang sesuai dengan kebutuhan operasional lapangan, dan kurang tersedianya secara memadai piranti lunak, baik yang bersumber dari pusat (Mabes Polri) yang harus dimiliki. Kesemua hal tersebut di atas ditemukan hampir pada kesembilan Satker yang dinilai.

Prinsip keadilan (*fairness*) ITK Polda Aceh yang lebih rendah dari rata-rata prinsip keadilan nasional ITK, dipengaruhi oleh beberapa indikator, diantaranya belum proporsionalnya ratio polisi wanita yang menduduki jabatan struktural pada Satker-satker, termasuk belum idealnya jumlah penyidik perempuan pada Satker Reskrim, Reskrimsus, dan Resnarkoba, Adanya diskriminasi dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Polri oleh anggota Polda Aceh, hal ini diperoleh berdasarkan data kuesioner dan wawancara yang dilakukan dengan pihak masyarakat, dan berdasarkan data persepsi masyarakat Aceh, masih ditemukannya diskriminasi dalam penanganan perkara yang diajukan/dilaporkan oleh masyarakat serta masih diskriminasinya Satker SDM Polda Aceh dalam proses seleksi dan rekrutmen anggota Polri.

## A. Polda Aceh Berdasarkan ITK

### 1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)

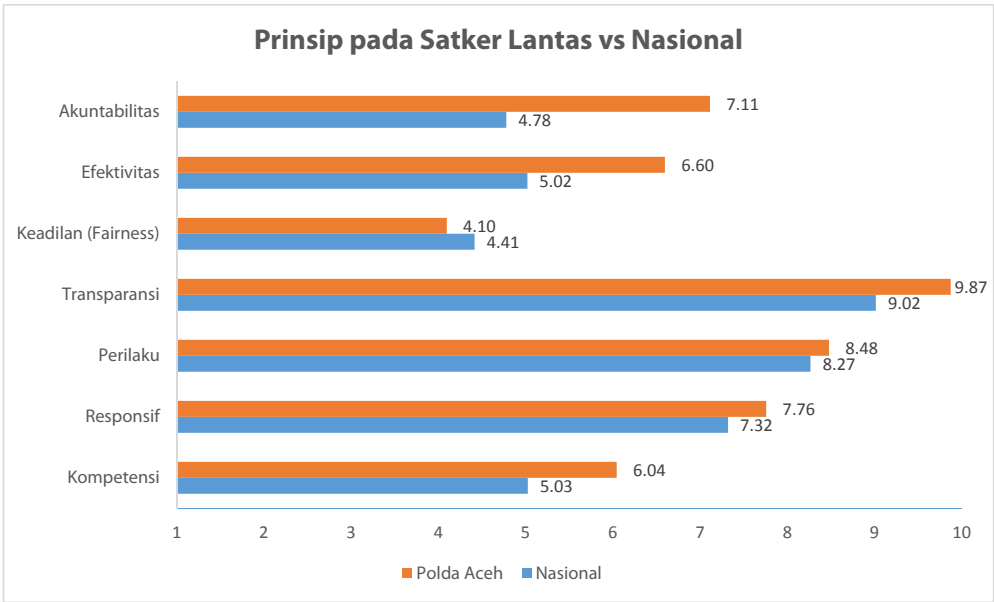


Grafik 3. Prinsip Satker Binmas Polda Aceh vs Nasional

Satker Binmas Polda Aceh memperoleh nilai 6,45 untuk prinsip Akuntabilitas, nilai 2,01 untuk prinsip Efektivitas, nilai 4,46 untuk prinsip Keadilan, nilai 7,24 untuk prinsip

Transparansi, nilai 8,99 untuk prinsip Perilaku, nilai 6,71 untuk prinsip Responsif, dan nilai 6,51 untuk prinsip Kompetensi. Berdasarkan nilai rata-rata nasional prinsip ITK untuk satker Binmas, Satker Binmas polda Aceh memiliki nilai di atas rata-rata prinsip ITK nasional, yaitu prinsip akuntabilitas, transparansi, perilaku, responsif, dan kompetensi. Sedangkan yang berada di bawah rata-rata nasional, yakni prinsip efektivitas dan prinsip keadilan. Rendahnya nilai pada prinsip Efektivitas, diantaranya disebabkan oleh belum idealnya penyerapan anggaran pada masing-masing Satker Polda Aceh, baik yang realisasi anggarannya di bawah 100% maupun yang realisasinya melebihi 100%, belum idealnya jumlah Bhabinkamtibmas (pada Satker Binmas), belum efektifnya pengelolaan sarana pengaduan pada pusat-pusat layanan publik kepolisian (pelayanan SIM, STNK, dan BPKB pada Satker lintas serta pelayanan SKCK pada Satker Intelkam) baik ditingkat Polda (Direktorat Lalu Lintas Polda Aceh) maupun Polresta Banda Aceh, dan rendahnya penyelesaian perkara (P.21) pada Satker Reskrimum, Reskrimsus, dan Resnarkoba.

## 2. Lalu Lintas (Lantas)

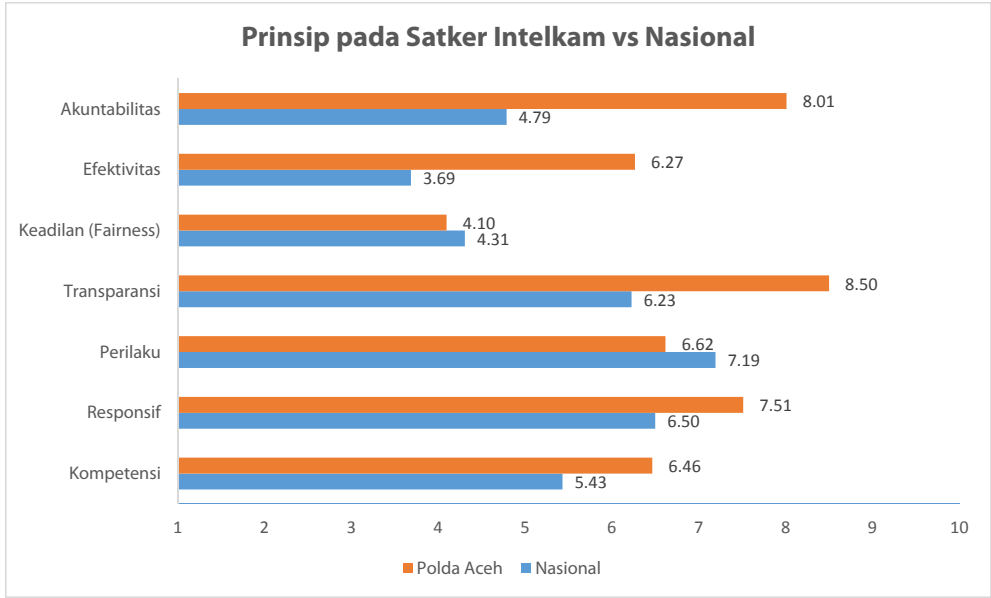


Grafik 4. Prinsip pada SatkerLantas Polda Aceh vs Nasional

Prinsip transparansi pada Satker Lantas Polda Aceh menduduki peringkat tertinggi dengan nilai 9,87 (kategori sangat baik), prinsip perilaku dengan nilai 8,48 (kategori baik), prinsip responsif dengan nilai 7,76 (kategori baik), prinsip akuntabilitas dengan nilai 7,11 (kategori cenderung baik), prinsip efektivitas dengan nilai 6,60 (kategori cenderung baik), dan prinsip kompetensi dengan nilai 6,04 (kategori sedang) berada di atas rata-rata nasional. Satu-satunya prinsip yang berada di bawah rata-rata nasional adalah prinsip keadilan dengan nilai 4,10 (kategori cenderung buruk).

Tingginya perolehan nilai prinsip transparansi Satker lintas polda Aceh sangat dipengaruhi oleh adanya upaya keterbukaan informasi anggaran (DIPA) Satker Lintas Polda Aceh, yang dapat diakses secara mudah dan terpampang dipapan pegumuman (standing banner) dan tersedianya akses informasi terhadap biaya, prosedur, lama waktu, dan biaya layanan SIM, STNK, dan BPKB baik di Ditlantas Polda Aceh maupun di Polresta Banda Aceh. Rendahnya nilai prinsip keadilan pada satker lintas Polda Aceh dipengaruhi oleh belum terpenuhinya rasio ideal antara pejabat struktural polisi laki-laki dan polisi perempuan di Direktorat Lalu Lintas Polda Aceh, dan masih adanya diskriminasi yang dilakukan oleh personil satker Lintas Polda Aceh dalam melaksanakan pengaturan, penjagaan, dan pengawalan, dan patroli. Hal ini sesuai dengan persepsi yang disampaikan baik oleh internal anggota Polda Aceh maupun masyarakat Aceh.

3. Intelijen dan Keamanan (Intelkam)

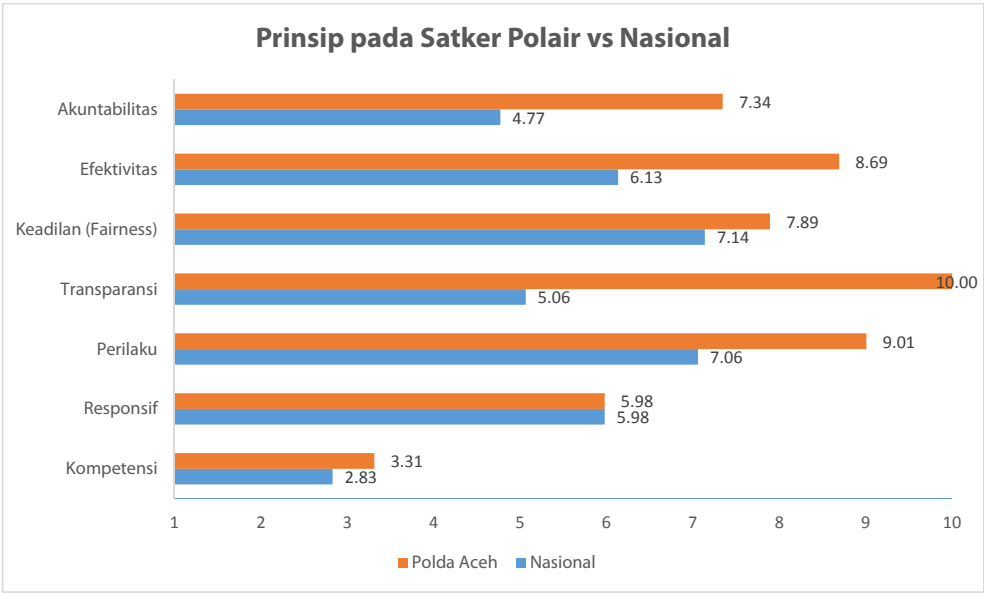


Grafik 5. Prinsip pada Satker Intelkam Polda Aceh vs Nasional

Prinsip Transparansi pada Satker Intelkam Polda Aceh menduduki peringkat tertinggi dengan nilai 8,50 (kategori baik), disusul prinsip akuntabilitas dengan nilai 8,01 (kategori baik), prinsip responsif dengan nilai 7,51 (kategori baik), prinsip kompetensi dengan nilai 6,46 (kategori cenderung baik), dan prinsip efektivitas dengan nilai 6,27 (kategori cenderung baik). Kelima prinsip ini berada di atas rata-rata nasional. Baiknya nilai prinsip transparansi disebabkan antara lain oleh kemudahan akses terhadap anggaran (DIPA) satker Intelkam Polda Aceh. Selain itu yang tak kalah penting yaitu tersedianya informasi tentang besaran biaya, prosedur dan mekanisme serta lama waktu layanan pembuatan SKCK pada Satuan Intelkam Polresta Banda Aceh.

Sedangkan yang berada di bawah rata-rata nasional, yakni prinsip keadilan dengan nilai 4,10 (kategori cenderung buruk), prinsip perilaku dengan nilai 7,19 (kategori cenderung baik), dan prinsip responsif dengan nilai 6,50 (kategori cenderung baik). Rendahnya nilai prinsip keadilan disebabkan oleh tidak proporsionalnya ratio pejabat struktural pada Direktorat Intelkam Polda Aceh antara polisi laki-laki dan polisi wanita (tidak ada seorang pun polisi wanita yang memegang jabatan struktural di Direktorat Intelkam Polda Aceh). Selain itu masih adanya diskriminasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Intelkam yang dirasakan oleh masyarakat (sesuai data persepsi masyarakat).

4. PolisiPerairan (Polair)

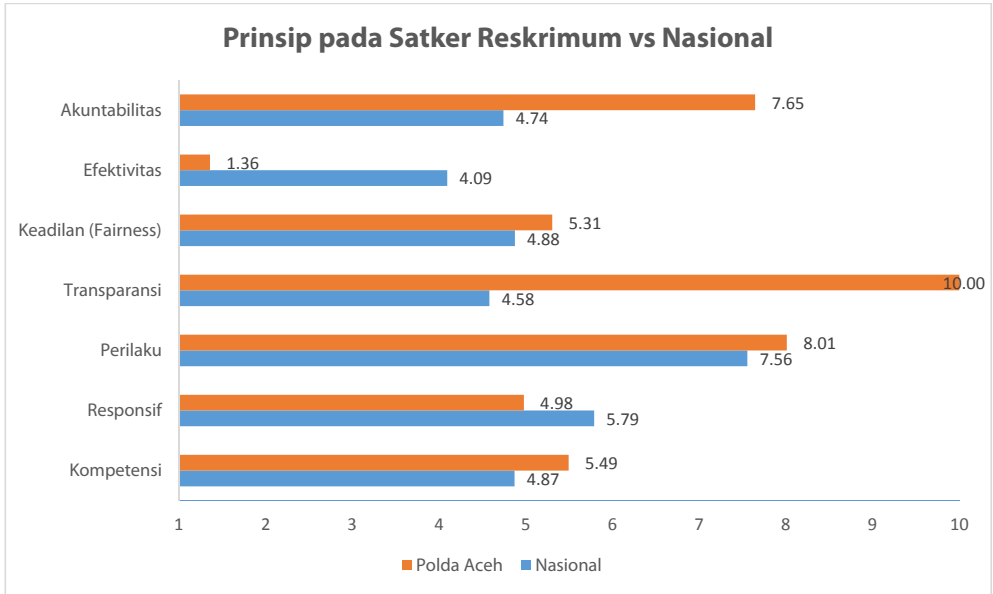


Grafik 6. Prinsip pada Satker Polair Polda Aceh vs Nasional

Prinsip transparansi memperoleh nilai sempurna, yaitu 10,00 (kategori sangat baik). Hal ini disebabkan oleh tersedianya akses terhadap anggaran (DIPA) Satker Polair Polda Aceh dan tersedianya data laporan pelaksanaan tugas Polair Polda Aceh, termasuk tugas patroli dan tugas pembinaan masyarakat melalui program perpolisian masyarakat (Polmas) melalui sambang nusa dan pertemuan informal dengan masyarakat. Selisih nilai antara prinsip transparansi Satker Polair Polda Aceh dan Prinsip transparansi nasional adalah 4,94. Prinsip perilaku juga memperoleh kategori baik dengan nilai 9,01 karena masyarakat mempersepsikan bahwa mayoritas anggota Polair Polda Aceh memiliki integritas yang baik. Tercatat anggota Polair yang melanggar kode etik, disiplin, dan tindak pidana hanya melibatkan 1 (satu) personil.

Prinsip kompetensi Polair Polda Aceh memiliki nilai terendah jika dibandingkan dengan nilai prinsip-prinsip lainnya yang diperoleh oleh Polair Polda Aceh, yakni pada nilai 3,31. Nilai ini masih lebih baik dibandingkan capaian nilai prinsip kompetensi rata-rata nasional ITK, yakni 2,83. Prinsip keadilan (*fairness*) Satker Polair Polda Aceh memiliki nilai 7,89 sedangkan rata-rata nasional prinsip keadilan ITK nasional adalah 7,14. Lebih baiknya nilai prinsip keadilan Satker Polair Polda Aceh dipengaruhi oleh bagusnya persepsi masyarakat terhadap kinerja anggota Satker Polair Polda Aceh. Hal menarik yaitu perolehan nilai prinsip responsif ITK yang sama persis antara satker Polair Polda Aceh dan rata-rata prinsip responsif ITK nasional, yakni 5,98 (kategori sedang).

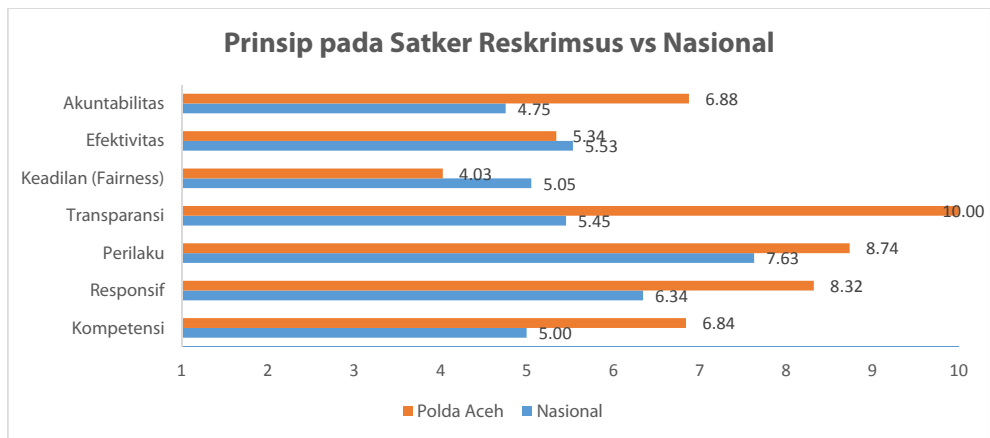
5. Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)



Grafik 7. Prinsip pada Satker Reskrimum Polda Aceh vs Nasional

Reskrimum Polda Aceh memperoleh nilai Prinsip transparansi tertinggi 10,00 (kategori sangat baik), dan nilai ini jauh melebihi rata-rata nasional dengan nilai 4,58. Sedangkan prinsip efektivitas memperoleh nilai terendah dengan nilai 1,36 (kategori cenderung buruk) jika dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional 4,09. Tingginya nilai ITK Satker Reskrimum disebabkan oleh tersedianya dan transparansi perencanaan anggaran di satker Reskrimum Polda Aceh (terpampangnya DIPA Satker Reskrimum). Rendahnya prinsip efektivitas Satker Reskrimum Polda Aceh dikontribusi oleh rendahnya tingkat penyelesaian kasus (P.21) dan belum idealnya serapan anggaran pada Satker Reskrimum Polda Aceh.

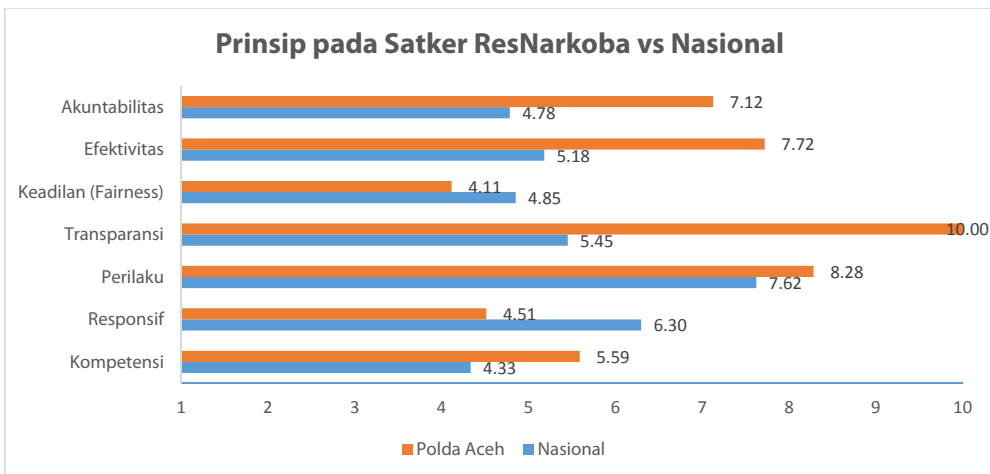
6. Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)



Grafik 8. Prinsip pada Satker Reskrimsus Polda Aceh vs Nasional

Prinsip transparansi memperoleh nilai tertinggi dengan nilai 10,00 (kategori sangat baik). Hal ini tidak terlepas dari telah mudahnya akses anggaran (DIPA) Ditreskrimum dan ketersediaan data terkait informasi SP2HP dan data P.21. Sedangkan prinsip keadilan memperoleh nilai terendah, yakni 4,03 dari rata-rata nasional 5,05. Hal ini disebabkan oleh belum adanya pengarusutamaan gender (*gender mainstream*) di Ditreskrimum, yang ditandai dengan tidak adanya pejabat struktural perempuan (Polwan) dan kurangnya jumlah penyidik perempuan pada Satker Ditreskrimum Polda Aceh.

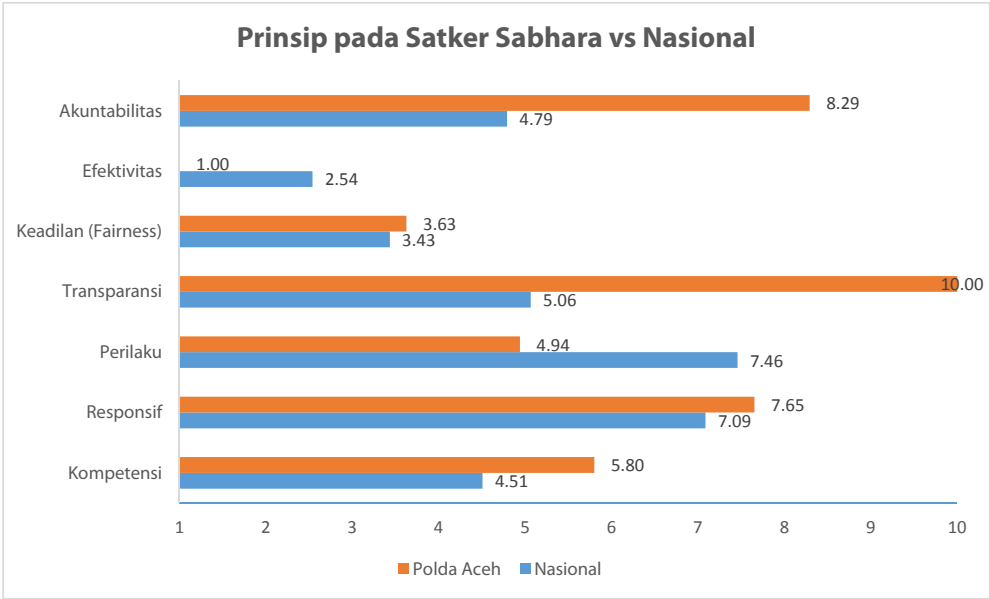
7. ReserseKriminalNarkoba (Resnarkoba)



Grafik 9. Prinsip pada Satker Resnarkoba Polda Aceh vs Nasional

Nilai 10,00 diperoleh Satker Resnarkoba Polda Aceh pada prinsip transparansi. Kategori sangat baik ini berada jauh di atas nilai rata-rata nasional ITK prinsip transparansi, yang berada pada nilai 5,45, sehingga terdapat selisih nilai 4,55. Hal ini disebabkan tidak hanya oleh transparannya pengelolaan keuangan pada Satker Res Narkoba Polda Aceh, tetapi juga didukung oleh telah transparannya pengelolaan penanganan perkara.

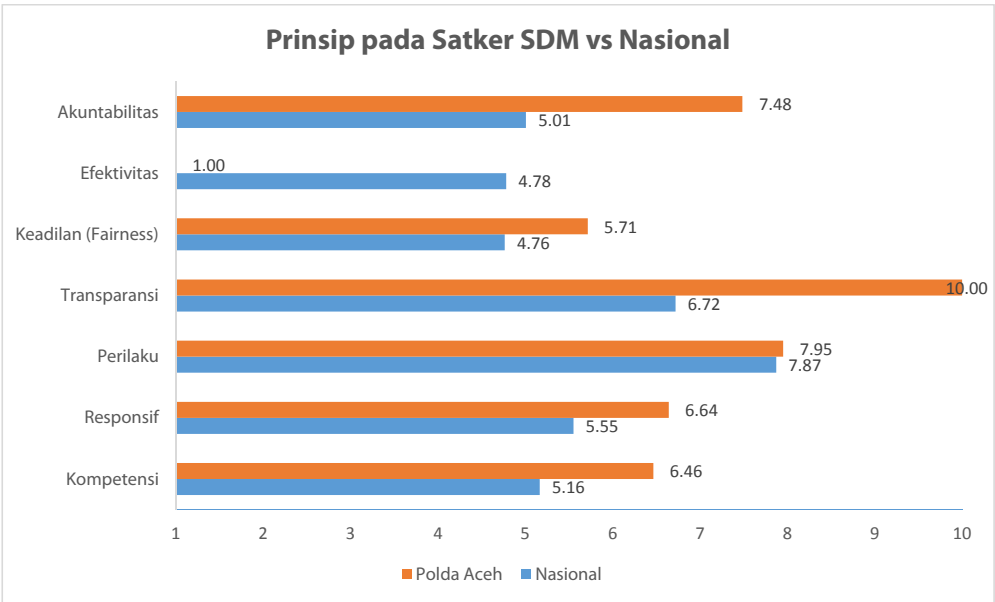
8. Samapta Bhayangkara (Sabhara)



Grafik10. Prinsip pada Satker Sabhara Polda Aceh vs Nasional

Prinsip transparansi Satker Sabhara polda Aceh memperoleh kategori sangat baik dengan nilai 10,00 dan berada jauh di atas nilai rata-rata nasional Satker Sabhara 5,06. Hal ini disebabkan oleh terbukanya akses terhadap anggaran (DIPA) Satker Sabhara Polda Aceh. Sedangkan prinsip yang memiliki nilai terendah adalah prinsip efektivitas dengan nilai 1,00. Rendahnya prinsip efektivitas Satker sabhara disebabkan oleh terlalu tingginya realisasi anggaran dibandingkan dengan anggaran penetapan yang mencapai daya serap anggaran mencapai 157 % (anggaran penetapan Rp 18.009.398.000,- dan anggaran realisasi Rp 28.378.168.653,-).

## 9. Sumber Daya Manusia (SDM)



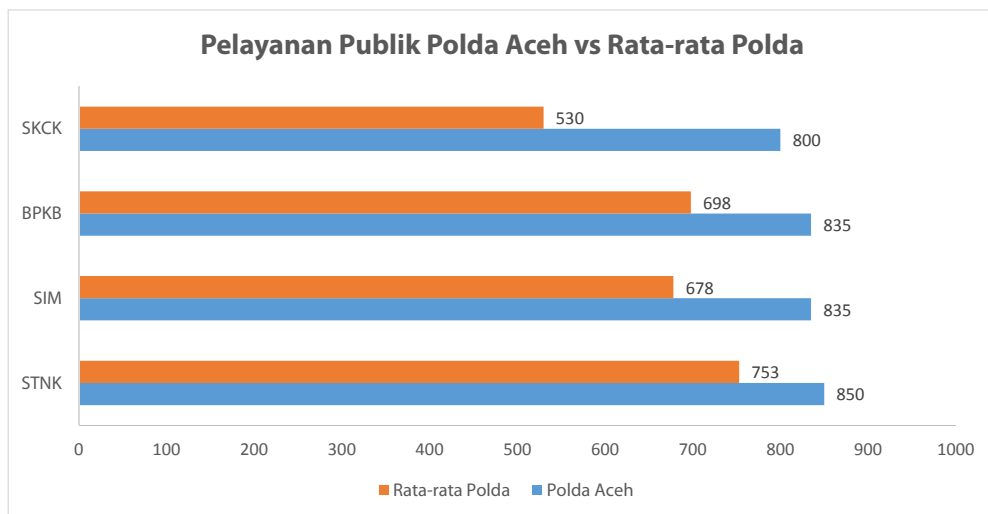
Grafik 11. Prinsip pada Satker SDM Polda Aceh vs Nasional

Prinsip transparansi Satker SDM Polda Aceh memperoleh nilai 10,00 (kategori sangat baik) dari rata-rata nasional 6,72, sehingga memiliki selisih nilai 3,28. Hal ini dipengaruhi karena tersedia dan mudahnya akses terhadap besaran anggaran (DIPA) Satker SDM Polda Aceh dan adanya keterlibatan pengawas eksternal dari unsur organisasi profesi kedokteran (Ikatan Dokter Indonesia/IDI), organisasi profesi psikolog, dinas pendidikan, lembaga swadaya masyarakat, dan perwakilan dari orang tua siswa dalam proses seleksi dan rekrutmen calon bintara Polri dan calon Taruna Akpol. Menariknya Satker SDM Polda Aceh melibatkan pihak eksternal (akademisi) dalam proses seleksi untuk calon perwira siswa sekolah pimpinan menengah (Sespimmen) sebagai pendidikan pengembangan di Kepolisian Negara Republik Indonesia.

### B. Pelayanan Publik Polda Aceh

Pelayanan publik Polda Aceh memperoleh nilai 3320 dan menduduki peringkat keempat nasional. Tingginya perolehan nilai pada layanan publik Polda Aceh dipengaruhi oleh tingginya kontribusi penilaian layanan STNK di Direktorat Lantas Polda Aceh, dengan nilai 850 (peringkat 7 nasional), disusul oleh layanan SIM dan BPKB, yang masing-masing bernilai sama yakni 835 serta layanan SKCK pada Satuan Intelkam Polresta Banda Aceh dengan nilai 800 (peringkat 2 nasional).





Grafik 12. Pelayanan Publik Polda Aceh vs Nasional

Tingginya nilai layanan publik, baik SIM, STNK, BPKB, dan SKCK disebabkan oleh hampir dilaksanakannya semua aspek standar pelanan minimal layanan, yang meliputi adanya dan dipahaminya visi, misi, dan maklumat serta komitmen pelayanan, tersedianya informasi yang memadai tentang besaran biaya, persyaratan, mekanisme dan prosdur, serta lama waktu layanan, adanya ruang layanan yang layak, bersih, nyaman serta didukung oleh disiplin dan profesionalnya aparat pemberi layanan. Semua layanan kepolisian juga menyediakan petugas, loket dan tindak lanjut pengaduan masyarakat, dilaksanakannya survey terhadap indeks kepuasan masyarakat, dan adanya perencanaan pengembangan kepegawaian pada masing-masing Satker pemberi layanan.

Nilai layanan publik SIM Polda Aceh dilakukan di Satlantas Polresta Banda Aceh. Secara umum, nilai 835 (peringkat 7 nasional) yang diperoleh sudah baik, walaupun belum maksimal (bobot maksimal 1000). Tingginya peroleh nilai layanan SIM pada Polresta Banda Aceh ditentukan oleh telah tersedianya papan informasi berupa banner yang menginformasikan besaran biaya, persyaratan, prosedur dan mekanisme pengurusan SIM, lama waktu layanan, petugas yang profesional dan memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tidak ditemui adanya praktik percaloan, tersedianya mekanisme pengaduan, termasuk petugas penerima dan yang menindaklanjuti pengaduan, dilaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), keramahan dan kedisiplinan petugas layanan yang tinggi dan adanya perencanaan kepegawaian yang baik dalam rangka meningkatkan kompetensi aparaturnya pemberi layanan. Dalam persepsi masyarakat juga diketahui bahwa layanan SIM telah sangat baik dan tidak ada lagi praktik percaloan dan kutipan yang melebihi ketentuan. Sedangkan yang menyebabkan belum maksimalnya nilai layanan SIM adalah belum representatifnya ruang tunggu layanan SIM, yang menurut masyarakat masih belum bersih dan panas. Selain itu, penyediaan sarana dan prasarana untuk ujian praktik SIM juga belum memadai.

Nilai pelayanan STNK Polda Aceh memperoleh nilai 850 dan menduduki peringkat 9 (sembilan) nasional. Tinggi peroleh nilai layanan STNK Polda Aceh dipengaruhi karena telah transparannya layanan yang diberikan yang meliputi kejelasan biaya, prosedur dan mekanisme, lama waktu, profesionalnya tenaga pemberi layanan. Sedangkan kontribusi rendahnya perolehan nilai layanan STNK disebabkan oleh lamanya layanan plat kendaraan (nomor polisi) yang diterima oleh masyarakat, dengan alasan bahwa masih terbatasnya pengiriman bahan plat nomor kendaraan dari Korlantas Polri.

Layanan BPKB Polda Aceh menempati ranking 7 nasional dengan nilai 835. Baiknya pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan karena pemahaman petugas terhadap visi, Misi, kode etik, komitmen, dan maklumat layanan, responsifnya petugas layanan dalam menangani keluhan publik yang diikuti oleh penyelesaian masalah serta tersedianya informasi mengenai biaya, prosedur dan mekanisme, dan lama waktu layanan serta adanya perencanaan pengembangan kompetensi petugas layanan merupakan kontribusi positif yang mempengaruhi baiknya nilai layanan BPKB Polda Aceh. Survey IKM dan penyediaan media informasi yang memadai tentang layanan BPKB juga sangat membantu masyarakat pengguna layanan. Penyebab belum maksimalnya peroleh nilai layanan BPKB karena masih ditemukan bahwa lama waktu layanan pengadaan buku BPKB melebihi dari target waktu yang diberikan. Selain itu, masih kurang bersihnya ruang tunggu layanan BPKB.

Survey Layanan publik Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dilakukan pada Satker Intelkam Polresta Banda Aceh melalui kegiatan observasi lapangan. Polda Aceh menempati peringkat kedua dengan nilai 800. Peringkat pertama ditempati oleh Polda Sumatera Selatan dengan nilai 872 dan posisi juru kunci atau peringkat ketiga puluh satu ditempati oleh Polda Nusa Tenggara Timur dengan nilai 287. Perolehan peringkat kedua terbaik layanan publik SKCK Polda Aceh disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya bahwa hasil observasi lapangan membuktikan bahwa layanan SKCK Polda Aceh telah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan minimal, seperti telah diumumkannya secara jelas tentang prosedur dan mekanisme, besaran biaya, lama waktu, mekanisme pengaduan masyarakat dalam proses pengurusan SKCK, tersedianya ruang layanan yang memadai, baik dari segi fasilitas ruang tunggu yang dilengkapi pendingin ruangan, kebersihan ruangan, loket pendaftaran dan loket pengambilan, keramahan petugas, ketersediaan petugas informasi dan petugas yang menangani keluhan masyarakat, dilaksanakannya survey indeks kepuasan masyarakat, terpampangnya uraian tugas dari masing-masing petugas layanan, adanya perencanaan kepegawaian, tersedianya kotak saran dan kotak pengaduan serta tindak lanjut dari saran atau pengaduan tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat pengguna layanan SKCK, tidak ditemukan lagi adanya calo dan pungutan yang melebihi ketentuan. Petugas layanan cekatan, responsif, dan disiplin dalam memberikan layanan serta mengetahui dan memahami visi, misi, dan kode etik Polri. Ada juga hal-hal yang masih perlu dilengkapi seperti fasilitas kamar kecil (toilet) dan antisipasi terhadap ledakan jumlah pengguna layanan SKCK di saat-saat tertentu, seperti saat dibukanya formasi calon pegawai negeri sipil, dibukanya penerimaan calon anggota TNI dan calon anggota Polri.

## C. Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan dan disampaikan beberapa rekomendasi kepada Kapolda Aceh sebagai berikut:

Tata kelola kepolisian Polda Aceh di bidang sumber daya manusia belum maksimal, baik yang dirasakan secara langsung oleh personil Polda Aceh maupun anggota masyarakat. Dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia Polda Aceh, maka perlu dilakukan kajian untuk menghitung rasio ideal jumlah anggota Polri di Polda Aceh dan berusaha untuk mencukupi kebutuhan ideal dengan realitas personil Polda Aceh sesuai dengan jumlah penduduk, luas wilayah, dan tingkat kerawanan/gangguan Kamtibmas. Peningkatan kompetensi anggota Polda Aceh juga sebaiknya dilakukan secara merata dan meminimalisir mutasi pada anggota Polda Aceh yang telah memiliki kompetensi tertentu (telah mengikuti Dikjur/Dikbang Spes) untuk mengembangkan tugas pada fungsi diluar keahliannya, kecuali untuk kepentingan promosi atau demosi jabatan.

Polda Aceh masih belum menjadikan isu kesetaraan gender (gender mainstream) dalam kebijakan organisasi. Untuk pengarusutamaan isu gender, maka direkomendasikan kepada Kapolda c.q Karo SDM Polda Aceh untuk menempatkan anggota Polwan pada posisi jabatan strategis sesuai dengan ratio dan kuota Polwan dalam jabatan struktural, disamping perlu meningkatkan jumlah penyidik perempuan pada Direktorat Reserse Kriminal Umum, Direktorat Reserse Narkoba, Direktorat Lalu Lintas, dan memperbanyak jumlah Polwan pada Direktorat Binmas dan Polair serta memenuhi rasio kecukupan Bhabinkamtibmas sesuai kebijakan Kapolri, 1 (satu) desa 1 (satu) Bhabinkamtibmas. Penyediaan dan penggunaan layanan informasi berbasis IT (*computer based*) perlu digiatkan, terutama untuk layanan publik di Satker Reskrim, Lantas dan Intelkam dengan selalu meng-update informasi, termasuk tentang DIPA Polda dan DIPA masing-masing Satker-satker.

Layanan publik di Polda Aceh sudah baik, tetapi tetapperlu dilakukan peningkatan layanan dan inovasi kreatif dalam memberikan layanan kepolisian kepada masyarakat Aceh. Untuk memaksimalkan layanan publik kepolisian, Polda Aceh perlu mendorong setiap satker yang melekat fungsi pelayanan publik (Reskrim Umum, Reskrim khusus, Res Narkoba, Ditlantas, dan Dit Intelkam untuk mendapatkan ISO 9001:2008 (ISO tentang Sertifikasi Sistem manajemen Mutu).



# POLDA SUMATERA UTARA



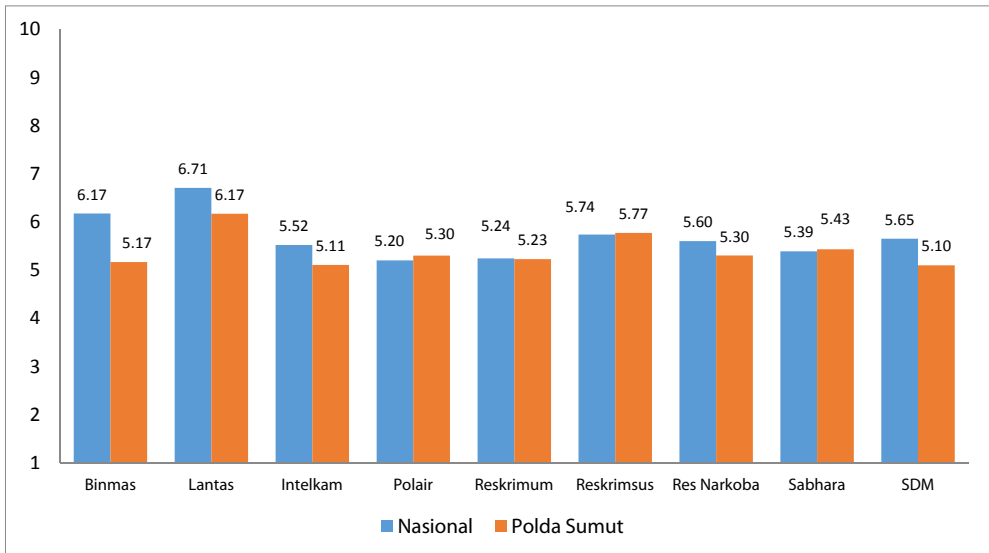


# POLDA SUMATERA UTARA

**Skor ITK : 5.398**

**Rangking ITK: 22**

**Rangking Layanan Publik: 9**



Grafik 1 Hasil ITK Polda Sumut Menurut Satker



Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) Polda Sumut meraih peringkat 22 dari 31 Polda yang diukur. Total skor ITK Polda Sumut sebesar 5,398 (masuk skala kategori “sedang”) ternyata masih berada di bawah rata-rata nilai Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) Nasional (5,69). Kinerja ITK Polda Sumut juga masih dibawah dua Polda tipe A lain di Pulau Sumatera yakni Polda Aceh (6,619) dan Sumsel (6,008).

Dari sembilan Satuan Kerja (Satker) yang dinilai untuk ITK, terdapat tiga Satker yang memiliki nilai di atas rata-rata nasional, yakni Satker Reskrimsus (5,77), Sabhara (5,43) dan Polair (5,30). Adapun satker yang memperoleh skor tertinggi di Polda Sumut adalah Satker Lantas disusul Reskrimsus, Sabhara, Binmas, Intelkam dan terakhir SDM.

Dalam hal penilaian layanan publik, Polda Sumut mendapat peringkat ke-9 dari 31 Polda yang diukur. Penilaian layanan publik dilakukan berdasarkan Permenpan No.38 tahun 2012 pada unit layanan STNK dan BPKB di Samsat serta layanan SIM dan SKCK yang dilakukan di tingkat Polres.

Dilihat dari pelayanan publik yang dilakukan sesungguhnya masyarakat menilai bahwa Polda Sumut sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan SIM, STNK, dan BPKB. Namun demikian untuk pelayanan SKCK di tingkat Polres masih perlu ditingkatkan lagi kualitas layanannya. Secara umum pelayanan publik SKCK di Polda Sumut belum dilakukan melalui mekanisme yang sistematis dan terstandarisasi. Ketersediaan sarana dan prasara pendukung yang memadai tidak menjadi jaminan kualitas layanan. Yang lebih menentukan kualitas layanan adalah bagaimana sistem, prosedur, mekanisme pengaduan, dan perangkat lunak lainnya, seperti etika dan pedoman kerja ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik. Informasi pelayanan publik melalui website atau media sosial juga hanya menginformasikan sebagian layanan. Hal-hal tersebut masih menjadi kelemahan dari Polda Sumut dalam melakukan pelayanan publik.

Perolehan angka tersebut menunjukkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki oleh Polda Sumut sebagai pihak yang menjalankan fungsi kepolisian di wilayah. Secara umum kinerja prinsip yang perlu diperbaiki di Polda Sumut adalah terkait kompetensi dan efektifitas. Perbaikan mutlak diperlukan pada fungsi dan Satker yang masih berkinerja rendah.

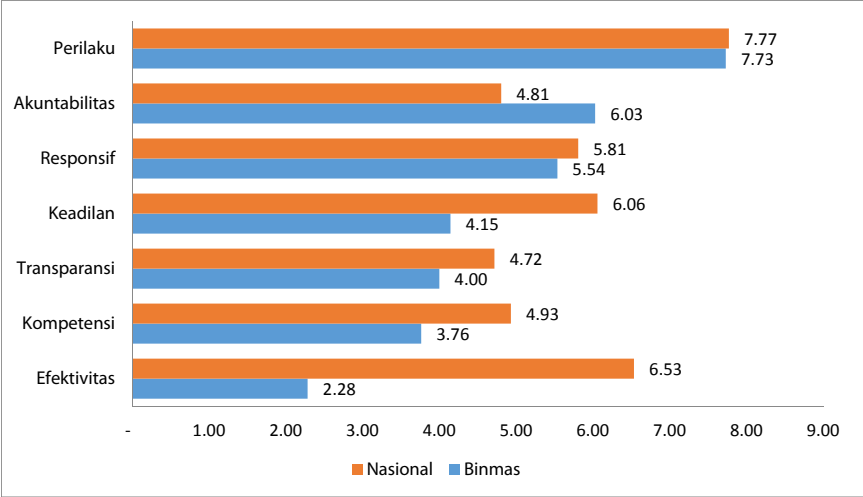
## **KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK**

### **1. SATKER PEMBINAAN MASYARAKAT**

Satker Binmas Polda Sumut mendapat skor 5,17, masuk dalam skala kategori “sedang”. Hasil ini sedikit lebih rendah jika dibandingkan dengan capaian satker Binmas rata-rata 31 Polda, yakni 6,17. Perolehan indeks tersebut merupakan cerminan kinerja Satker Binmas yang dilihat berdasarkan tujuh prinsip ITK seperti yang tergambar di bawah ini.

Di antara ketujuh prinsip ITK, Prinsip Perilaku (*manner*) mendapat nilai tertinggi dengan perolehan 7,73. Sedikit di bawah rata-rata nasional sebesar 7,77. Prinsip ini dinilai

berdasarkan penilaian beberapa indikator terkait perilaku personel Binmas. Adapun data penelitian bersumber dari hasil persepsi stakeholder (*well-informed person*) serta data objektif berupa akumulasi pelanggaran personel, baik berupa pelanggaran disiplin, etika maupun pidana selama kurun waktu 2014. Data menunjukkan sangat sedikit personel Binmas yang melakukan pelanggaran, baik disiplin, etika maupun pidana.



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

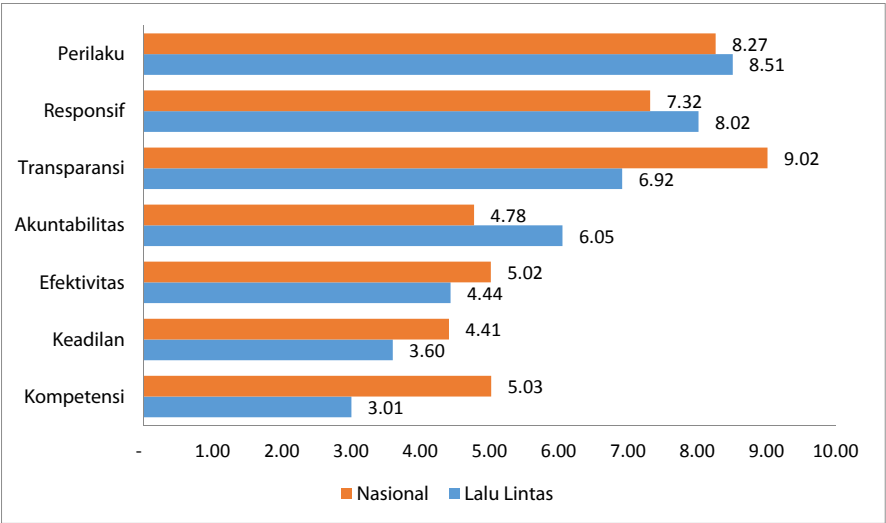
Sedangkan prinsip yang mendapat skor terendah adalah Efektifitas. Adapun dua indikator yang menjadikan efektifitas Polda Sumut rendah adalah *Pertama*, rasio jumlah Bhabinkamtibmas dibandingkan jumlah desa yang tidak proporsional. Berdasarkan data tahun 2014, Polda Sumut memiliki jumlah Bhabinkamtibmas sebanyak 1.392. Padahal Polda Sumut harus menjalankan fungsi kepolisian di 6.553 desa. Sehingga ada sekitar 79% desa di Sumut yang tidak memiliki personel Bhabinkamtibmas atau kalaupun ada merangkap dengan desa lain. *Kedua*, serapan anggaran yang jauh dari DIPA. Tercatat serapan anggaran Polda Sumut sebesar 121%. Ini mengindikasikan adanya fungsi perencanaan yang belum prediktif untuk mengantisipasi kebutuhan anggaran.

## 2. SATKER LALU LINTAS

Satker Lantas meraih skor tertinggi di antara sembilan satker di Polda Sumut. Capaian Lantas Polda Sumut sebesar 6,17 dibawah rata-rata fungsi Lantas di 31 Polda yang diukur yakni 6,71. Prinsip yang mendapat nilai tertinggi di Lantas Polda Sumut adalah perilaku dengan skor 8,51. Prinsip perilaku Satker Lantas Polda Sumut juga masih diatas perolehan rata-rata seluruh Polda (8,27). Prinsip ini dinilai berdasarkan penilaian beberapa indikator terkait perilaku personel Lantas. Adapun data penelitian bersumber dari hasil persepsi stakeholder (*well-informed person*) serta data objektif berupa akumulasi pelanggaran



personel, baik berupa pelanggaran disiplin, etika maupun pidana selama kurun waktu 2014. Berdasarkan data yang berhasil dihimpun tim Peneliti, terdapat dua personel Satker Lantas yang melakukan pelanggaran disiplin pada tahun 2014.



Grafik 3. Kinerja Satker Lantas

Adapun prinsip yang mendapat nilai terendah dalam fungsi Lantas adalah Prinsip Kompetensi (3,01) dibawah rata-rata seluruh Polda (5,03). Prinsip Kompetensi dilihat dari beberapa indikator seperti kecukupan personel riil dibandingkan jumlah DSP, jumlah personel yang mengikuti pendidikan kejuruan, kecukupan kendaraan bermotor dan piranti lunak (pilun).

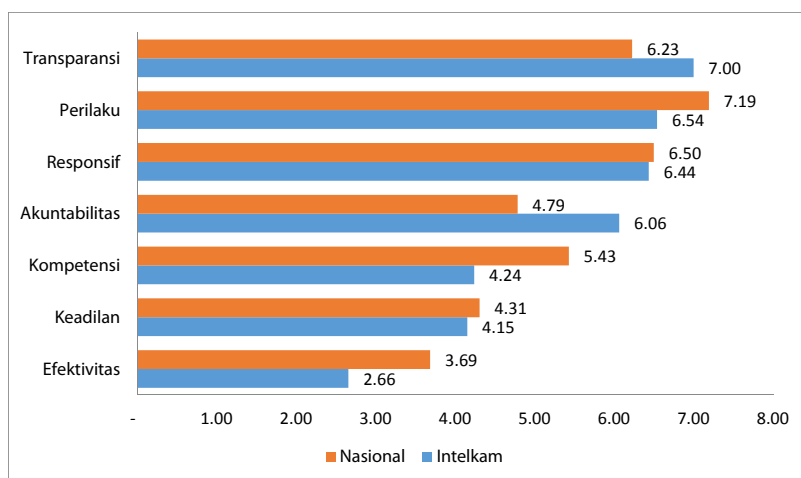
Data menunjukkan Satker Lalu Lintas memiliki kelebihan personel dibandingkan angka DSP-nya, dimana jumlah DSP sebanyak 172 personel diisi oleh 282 personel. Selain itu hanya sedikit personel di Polda Sumut yang memiliki kompetensi Lalu Lintas (ditunjukkan dengan sedikitnya bukti dokumen sertifikat dikjur yang terkumpul). Hal lain yang perlu mendapat perhatian adalah tidak adanya dokumentasi pilun yang berasal dari Mabes Polri, Undang-Undang dan peraturan terkait fungsi Lalu Lintas.

3. INTELEJEN KEAMANAN

Satker Intelkam Polda Sumut meraih skor 5,11. Hasil ini masih di bawah skor rata-rata nasional yakni 5,52. Di antara tujuh prinsip ITK yang dinilai, Prinsip transparansi mendapat nilai tertinggi dengan perolehan 7,00. Hasil ini jauh di atas rata-rata nasional sebesar 6,23.

Prinsip transparansi (7.00) disumbang oleh indikator tingkat keterbukaan anggaran. Indikator ini menilai seberapa terbuka Satker tertentu menginformasikan anggaran kepada publik. Skor tertinggi diberikan kepada Satker yang rutin menginformasikan anggaran

tahun berjalan melalui *website* atau papan informasi, serta transparansi pelayanan SKCK di tingkat Polres. Sebaliknya satker yang tidak bisa memberikan laporan anggaran ke publik akan dinilai paling buruk.



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Adapun prinsip yang mendapat skor terendah adalah prinsip efektivitas (2,66), dibawah rata-rata efektivitas Intelkam seluruh Polda (3,69). Prinsip efektifitas adalah akumulasi dari beberapa indikator seperti capaian PNBP SKCK, skor IKM layanan SKCK dan serapan anggaran satker Intelkam. Rendahnya prinsip ini dikarenakan tidak adanya dokumentasi layanan pengaduan SKCK sehingga implikasinya jumlah pengaduan layanan yang dapat diselesaikan tidak bisa dihitung. Penyebab lain rendahnya prinsip ini adalah belum dilakukannya penilaian indeks kepuasan masyarakat di layanan SKCK Polres.

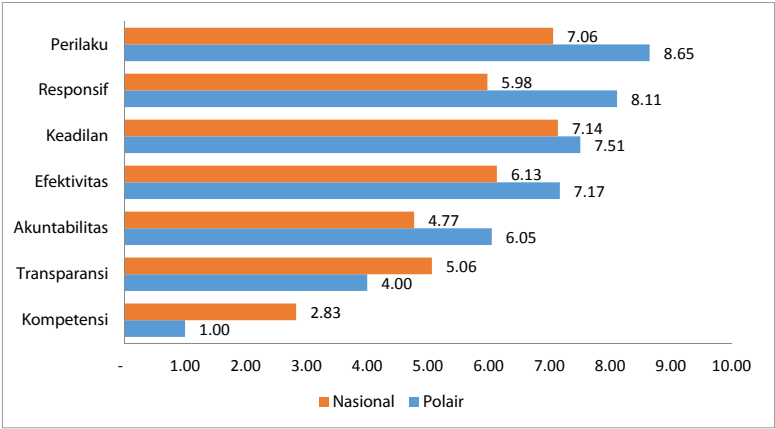
#### 4. SATKER KEPOLISIAN PERAIRAN

Sakter Polair Polda Sumut berada diatas rata-rata 31 Polda yang diukur yaitu sebesar 5,30 dari skala 1-10. Prinsip yang mendapat nilai tertinggi di Satker Polair adalah Prinsip Perilaku (8,65), lebih tinggi dari perolehan rata-rata nasional (7,06).

Prinsip ini diukur berdasarkan penilaian beberapa indikator terkait perilaku personel Polair. Adapun data penelitian bersumber dari hasil persepsi stakeholder (*well-informed person*) serta data objektif berupa akumulasi pelanggaran personel, baik berupa pelanggaran disiplin, etika maupun pidana. Tercatat hanya satu pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh personel Polair sepanjang tahun 2014.

Adapun prinsip yang mendapat skor terendah adalah Prinsip Kompetensi dengan skor terendah 1,00. Salah satu penyumbang rendahnya prinsip ini adalah jumlah DSP Polair yang terlalu kecil yakni sebanyak 92 personel dibandingkan jumlah personel riil sebanyak

188 personel. Jumlah DSP Polair Polda Sumut bahkan jauh lebih kecil dibandingkan DSP Polair Polda Bengkulu sebanyak 176 atau Polda Lampung sebanyak 216.

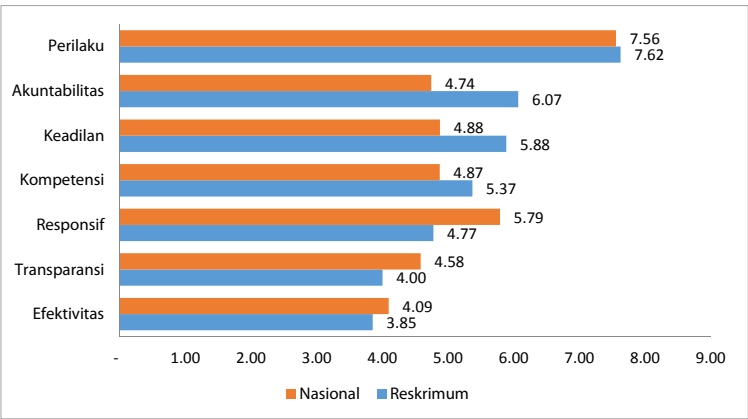


Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Penyebab lain rendahnya prinsip kompetensi Polair adalah hanya sedikit personel di Polda Sumut yang memiliki kompetensi Polair (dibuktikan dengan sedikitnya dokumen sertifikat dikjur yang bisa ditunjukkan). Hal lain yang perlu mendapat perhatian adalah tidak adanya dokumentasi pilun yang berasal dari Mabes Polri (Perkap dan Perkaba), Undang-Undang serta peraturan lain terkait fungsi Polair yang berlaku di wilayah Polda.

Selain itu, jumlah kapal dan personel yang dimiliki Polair tidak sebanding dengan luas wilayah perairan operasional dan banyaknya pelabuhan yang menjadi tanggung jawab Polda Sumut. Tercatat Polda Sumut hanya memiliki 30 kapal, padahal Polda Sumut harus mengamankan perairan seluas 592 km<sup>2</sup>.

5. RESERSE KRIMINAL UMUM



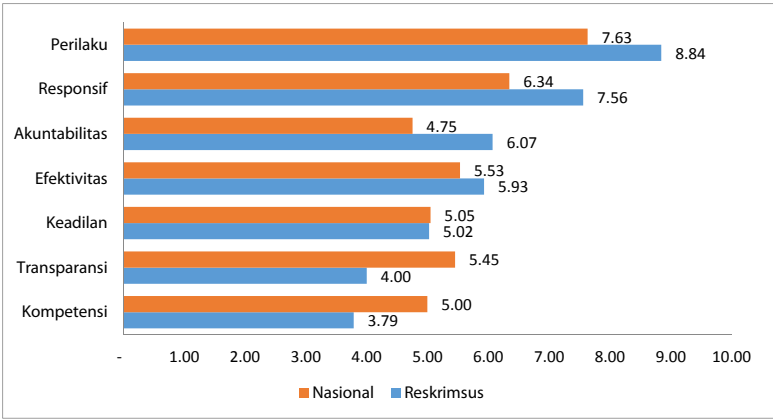
Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim

Berdasarkan penilaian ITK, Satker Reskrimum Polda Sumut secara keseluruhan mendapat angka 5,23 dari skala 1-10. Perolehan ini hampir menyamai rata-rata nasional sebesar 5,24. Adapun prinsip yang mendapat nilai tertinggi di satker ini adalah prinsip perilaku (7,62), nilai ini sedikit diatas perolehan nasional (7,56). Prinsip ini disumbang oleh dua indikator yakni hasil penilaian persepsi internal dan eksternal dan data pelanggaran baik, disiplin, pidana maupun etik. Tercatat ada tujuh personel Reskrimum yang melakukan pelanggaran disiplin di Polda Sumut selama 2014.

Sementara itu, prinsip terendah di Reskrimum Polda Sumut adalah efektivitas (3,85), dibawah rata-rata efektivitas Reskrimum seluruh Polda (4,09). Prinsip ini dilihat berdasarkan serapan anggaran satker dan persentase kasus yang P21. Serapan anggaran Polda Sumut sebesar 122% jauh diatas DIPA yang direncanakan. Adapun jumlah kasus yang P21 dibandingkan jumlah kasus yang ditangani selama kurun waktu 2014 adalah sebesar 61%.

## 6. RESERSE KRIMINAL KHUSUS

Satker Reskrimsus Polda Sumut memperoleh angka 5,77 dari skala 1-10. Capaian ini sedikit di atas rata-rata nasional 5,74. Reskrimsus bahkan mendapat nilai yang tertinggi di antara tiga satker yang menyokong fungsi penegakan hukum di Polda Sumut. Prinsip yang mendapat nilai tertinggi di satker ini adalah prinsip perilaku dengan skor 8,84. Lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional 7,63. Prinsip ini diukur berdasarkan hasil penilaian dua indikator. *Pertama* data pelanggaran disiplin, etika maupun pidana. *Kedua*, hasil persepsi yang dilakukan oleh narasumber terpilih baik internal dan eksternal.



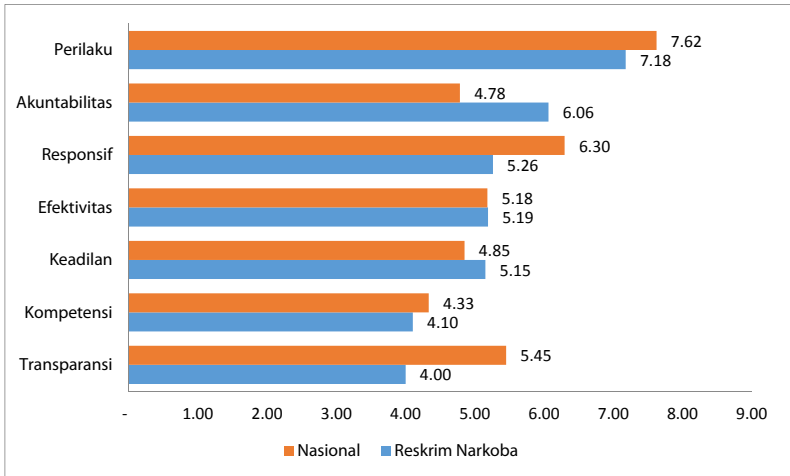
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrimsus

Sementara itu, prinsip yang mendapat skor terendah diantara tujuh prinsip ITK di Krimsus adalah prinsip kompetensi (3,79), dibawah rata-rata seluruh Polda (5,00). Prinsip kompetensi dilihat dari beberapa indikator seperti kecukupan personel riil dibandingkan jumlah DSP, jumlah personel yang mengikuti pendidikan kejuruan, kecukupan kendaraan bermotor dan piranti lunak (pilun).

Data menunjukkan Satker Reskrimsus memiliki kekurangan personel dibandingkan jumlah DSP-nya. Jumlah kebutuhan sebanyak 145 personel hanya diisi oleh 128 personel Reskrimsus. Selain itu hanya sedikit personel di Polda Sumut yang memiliki kompetensi Krimsus (ditunjukkan dengan sedikitnya bukti dokumen sertifikat dikjur yang terkumpul). Hal lain yang perlu mendapat perhatian adalah sedikitnya dokumentasi pilun yang berasal dari Mabes Polri, Undang-Undang dan peraturan terkait fungsi Reskrimsus.

7. RESERSE NARKOBA

Satker Reserse Narkoba Polda Sumut mendapat nilai 4,30 dari skala 1-10. Hasil ini masih dibawah rata-rata nasional 5,60. Prinsip yang mendapat nilai terendah disatker ini adalah prinsip transparansi. Prinsip tersebut tersebut hanya mendapat angka 4,00 dari skala 1-10.



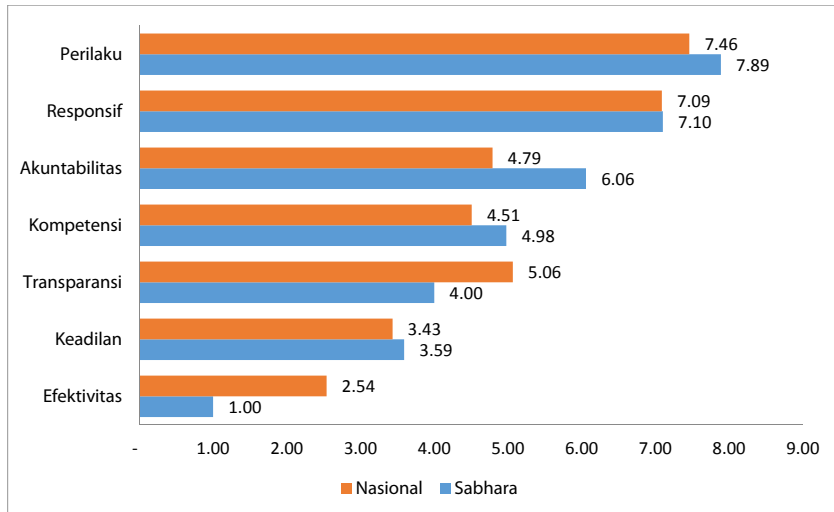
Grafik 8. Kinerja Satker Res Narkoba

Adapun prinsip yang mendapat nilai tertinggi di Satker Res Narkoba adalah prinsip perilaku dengan perolehan angka 7,18. Nilai ini masih di bawah rata-rata nasional 7,62. Prinsip ini diukur berdasarkan hasil penilaian dua indikator. Pertama akumulasi jumlah pelanggaran disiplin, etika maupun pidana tahun 2014. Indikator kedua adalah hasil persepsi WIP.

Sedangkan prinsip yang mendapat nilai terendah adalah prinsip transparansi. Prinsip ini dinilai berdasarkan tingkat keterbukaan anggaran satker. Satker yang menginformasikan anggaran kepada publik melalui website akan mendapat skor tertinggi. Sebaliknya, satker yang tidak menyampaikan anggaran melalui website atau papan pengumuman akan mendapat nilai terendah.

## 8. SABHARA

Sakter Sabhara Polda Sumut mendapat nilai 5,43. Hasil ini sedikit di atas rata-rata nasional sebesar 5,39. Prinsip yang mendapat nilai terendah di satker ini adalah prinsip efektivitas (1,00). Prinsip efektifitas mendapat nilai rendah karena besarnya selisih anggaran realisasi dibandingkan perencanaannya. Tercatat serapan anggaran Sabhara tahun 2014 sebesar 116%.



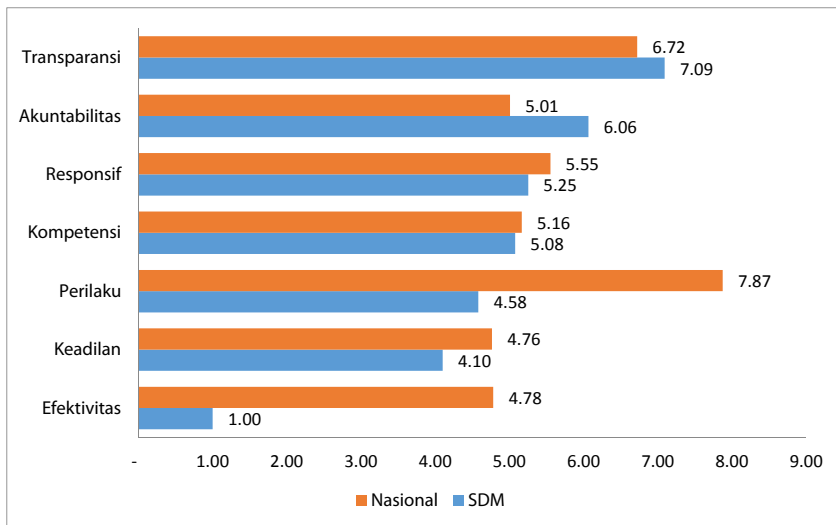
Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Adapun prinsip yang mendapat nilai tertinggi di Sabhara adalah prinsip Perilaku dengan perolehan angka 7,89. Nilai ini mengungguli rata-rata nasional 7,46. Prinsip perilaku diukur berdasarkan hasil penilaian dua indikator. *Pertama* indikator akumulasi jumlah pelanggaran disiplin, etika maupun pidana. Tercatat sebanyak 7 personel Sabhara melakukan pelanggaran disiplin dan 1 pelanggaran pidana tahun 2014. *Kedua*, indikator hasil persepsi/ penilaian *well-informed person* yang didapat melalui serangkain *focuss group discussion* di Polda.

## 9. SUMBER DAYA MANUSIA

Sakter SDM mendapat nilai 5,10 dari skala 1-10. Hasil ini masih di bawah rata-rata nasional 5,65. Prinsip yang menarik turun nilai ITK SDM di Polda Sumut adalah efektifitas dengan perolehan (1,00). Nilai ini dibawah perolehan rata-rata nasional (4,78).

Prinsip efektifitas mendapat nilai rendah dikarenakan persentase serapan anggaran tidak sinkron dengan jumlah DIPA. Jumlah realisasi anggaran yang semakin jauh dari angka penetapannya merupakan cermin ketidakmampuan satker menjalankan fungsi perencanaan dan penganggaran yang efektif.



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Adapun prinsip yang mendapat nilai tertinggi di SDM Polda Sumut adalah Prinsip transparansi sebesar 7,09. Hasil ini di atas rata-rata 31 Polda yaitu 6,72. Prinsip transparansi terdiri atas dua indikator. *Pertama*, tingkat Keterbukaan anggaran SDM. *Kedua*, Tingkat keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira). Berdasarkan data yang berhasil dihimpun tim ITK, terdapat lebih dari enam pengawas eksternal dalam seleksi penerimaan Brigadir dan Perwira Polri. Banyaknya pengawas eksternal mengindikasikan semakin terbukanya rekrutmen anggota Polri.

## KINERJA LAYANAN PUBLIK

Selain menilai kinerja satker berdasarkan tujuh prinsip, ITK juga menilai kualitas layanan publik di Satker Lantas dan Intelkam. Instrumen yang digunakan dalam penilaian ini adalah Permenpan Nomor 38 tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Unit Layanan Publik. Terdapat empat unit layanan di Polda yang dinilai dalam *omnibus* ini, yakni layanan STNK, BPKB, SIM dan SKCK. Metode yang digunakan dalam penilaian publik adalah melalui observasi, penilaian data sekunder, pengamatan website layanan serta wawancara dengan petugas dan pengguna layanan, Instrumen Kemenpan menghitung 31 indikator untuk menilai setiap unit layanan. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan urgensi.

Berdasarkan penilaian dengan metode tersebut, Kinerja Layanan Publik Polda Sumut memperoleh angka 2891 dari skor maksimal 4000. Capaian ini menjadikan Polda Sumut menempati peringkat ke 9 dari 31 Polda yang diukur. Berikut akan dibahas temuan spesifik pada masing-masing unit layanan.

## **1. Layanan STNK**

Unit layanan STNK Polda Sumut mendapat nilai 877 dari nilai maksimal 1000. Perolehan angka ini menjadikan Polda Sumut menempati peringkat 8 dari 31 Polda yang diobservasi. Adapun Polda yang memiliki layanan STNK terbaik adalah Polda Kalimantan Barat dan Polda Sumatera Selatan dengan perolehan nilai 990.

Beberapa indikator yang mendapat nilai tinggi di layanan STNK antara lain; adanya informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya layanan yang terpampang di website/ media sosial. Informasi yang semakin terbuka akan memudahkan pengguna layanan mengakses layanan publik. Layanan STNK juga menginformasikan visi, misi dan motto layanan yang terpampang di lokasi layanan.

Adapun indikator yang mendapat nilai rendah pada unit layanan STNK yaitu tidak adanya dokumentasi dan informasi mengenai pengaduan yang masuk dan pengaduan yang ditindaklanjuti.

## **2. Layanan BPKB**

Unit layanan BPKB Polda Sumut mendapat nilai 802 dari nilai maksimal 1000. Perolehan angka ini menjadikan Polda Sumut menempati peringkat 8 dari 31 Polda yang diobservasi.

Instrumen Kemenpan-RB menghitung 31 indikator untuk menilai layanan BPKB. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan urgensi. Beberapa indikator yang mendapat nilai tinggi di layanan BPKB di Sumut antara lain: Pertama, adanya informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya layanan yang terpampang di website/ media sosial. Informasi yang semakin terbuka akan memudahkan pengguna layanan mengakses layanan publik.

## **3. Layanan SIM**

Unit layanan SIM Polda Sumut mendapat nilai 697 dari nilai maksimal 1000. Perolehan angka ini menjadikan Polda Sumut menempati peringkat 13 dari 31 Polda yang diobservasi.

Instrumen Kemenpan-RB menghitung 31 indikator untuk menilai layanan SIM. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan urgensi. Beberapa indikator yang mendapat nilai tinggi di layanan SIM antara lain: Pertama, adanya informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya layanan yang terpampang di website/ media sosial. Informasi yang semakin terbuka akan memudahkan pengguna layanan mengakses layanan publik.



## 4. Layanan SKCK

Unit layanan SKCK Polda Sumut mendapat nilai 515 dari nilai maksimal 1000. Perolehan angka ini menjadikan Polda Sumut menempati peringkat 16 dari 31 Polda yang diobservasi.

Instrumen Kemenpan-RB menghitung 31 indikator untuk menilai layanan SKCK. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan urgensi. Beberapa indikator yang mendapat nilai tinggi di layanan SKCK antara lain adanya informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya layanan yang terpampang di lokasi pelayanan. Perbaikan yang diperlukan dalam pelayanan SKCK antara lain dengan mendokumentasikan layanan pengaduan SKCK. Perbaikan lain yang perlu dilakukan antara lain dengan melakukan penilaian indeks kepuasan masyarakat di layanan SKCK Polres.

Kedepan layanan SKCK perlu berbenah dengan meningkatkan keterbukaan informasi layanan (prosedur, waktu biaya dan layanan pengaduan) melalui website, blog atau media sosial.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian ITK di Polda Sumut terdapat beberapa isu penting yang perlu mendapat catatan:

*Pertama*, terkait isu SDM, data keikutsertaan personel dalam pendidikan kejuruan masih sedikit. Kebanyakan satker tidak bisa melampirkan bukti keikutsertaan dalam dikjur. Fenomena ini memiliki dua kemungkinan. *Pertama*, tidak adanya dokumentasi sertifikat bisa jadi karena tidak berjalannya system pencatatan dan dokumentasi keikutsertaan dikjur. Kemungkinan yang *kedua*, yang dikhawatirkan banyak pihak, hanya sedikit personel Polda Sumut yang pernah mengikuti dikjur sehingga tidak bisa menunjukkan bukti sertifikat.

*Kedua* isu sistem dan metode, ITK melihat tingkat kepatuhan sistem dan metode berdasarkan banyaknya Pilun dari Mabes Polri yang digunakan di Polda. Ini bisa dibuktikan dengan dokumentasi Undang-Undang, Peraturan Kapolri, Peraturan Kepala Badan, Kepala Korps, dan peraturan lain yang bisa ditunjukkan satker. Sayangnya dokumentasi mengenai Pilun di beberapa satker masih terbatas.

*Ketiga*, isu anggaran, ITK mengukur efektivitas anggaran berdasarkan persentase serapannya. Berdasarkan temuan ITK, Satker di tingkat Polda rata-rata memiliki tingkat penyerapan yang lebih tinggi dibandingkan pemerintah daerah di tingkat propinsi maupun kabupaten. Beberapa satker di Polda Sumut bahkan memiliki tingkat serapan diatas 100 persen karena penambahan personel selama tahun berjalan.

*Keempat*, Inovasi. ITK mengukur tingkat inovasi suatu Polda berdasarkan jumlah piranti lunak (SOP) inisiatif yang dihasilkan. Hasil penelitian di Polda Sumut menunjukkan

belum banyak inovasi yang dihasilkan di sembilan satker. Kondisi ini mempunyai dua kemungkinan, 1) satker tersebut memang tidak adaptif terhadap permasalahan di wilayah. Sehingga tidak banyak SOP inisiatif yang dihasilkan. 2), banyak SOP sudah dihasilkan oleh masing-masing satker, namun tidak didokumentasikan dengan baik.

Berdasarkan beberapa catatan di atas terdapat beberapa rekomendasi yang perlu ditindaklanjuti.

*Pertama*, berdasarkan pembahasan isu SDM, masalah yang sering dihadapi seringkali satker yang ada tidak mengetahui peta kualitas personel di satkernya. Selain itu banyak kesempatan dikjur yang tidak diberikan secara merata karena hanya diberikan kepada personel yang sama. Kedepan setiap satker perlu memetakan kembali kekuatan atau kompetensi setiap personel di satkernya. Tidak kalah penting mencatat dan mendokumentasikan setiap dikjur yang diikuti personel, termasuk menyimpan bukti sertifikat.

*Kedua*, rekomendasi terkait sistem dan metode, Kedepan setiap satker perlu mendokumentasikan setiap piranti lunak (SOP) yang menjadi rujukan Polda dalam melakukan tugas pokok dan fungsi kepolisian. Ini berlaku itu Pilun yang berasal dari Mabes Polri atau Pilun inisiatif yang dibuat oleh Polda sesuai dengan kondisi wilayah. Sistem dokumentasi dan pencatatan pilun akan memudahkan personel mempelajari dan memahami tugas pokok kepolisian. Semakin banyaknya personel Polda yang kompeten akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.





# POLDA SUMATERA BARAT





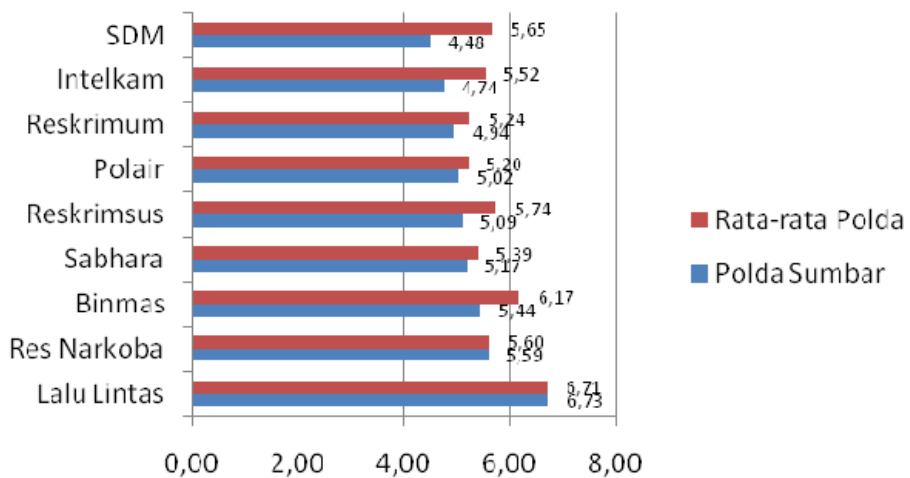
# POLDA SUMATERA BARAT

**Peringkat Indeks Tata Kelola: 24**

**Nilai: 5,244**

**Peringkat Layanan Publik: 11**

## 1.1. Indeks Tata Kelola Kepolisian Polda Sumatera Barat



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Per Satker Polda Sumbar

Pendataan yang telah dilakukan dalam Indeks Tata Kelola pada Kepolisian Daerah Sumatera Barat (atau sering disingkat Polda Sumbar) memperoleh hasil 5,244. Angka tersebut lebih rendah dari rata-rata nasional yang mencapai angka 5,693. Hasil tersebut menempatkan tata kelola Kepolisian Daerah Sumatera Barat berada pada peringkat ke-24. Jika dibandingkan nilai indeks Polda dengan nilai rata-rata nasional maka Kepolisian Daerah Sumatera Barat berada pada penilaian dengan kategori “sedang” secara nasional.

Penilaian indeks ini diukur melalui 7 (tujuh) prinsip (Kompetensi, Responsif, Perilaku, Transparansi, Keadilan, Efektifitas dan Akuntabilitas) di 9 (sembilan) fungsi satker (Sumber Daya Manusia, Lalu Lintas, Reserse Kriminal Umum, Reserse Kriminal Khusus, Reserse Narkoba, Sabhara, Binmas, Polair dan Intelkam) pada Polda Sumatera Barat yang masing-masing nilainya tergambar dalam grafik di atas.

Dari kesembilan fungsi satker di Polda Sumatera Barat, Lalu Lintas merupakan satker dengan fungsi kinerja tertinggi dengan perolehan angka 6,73. Berbeda dengan fungsi satker Sumber Daya Manusia (SDM) yang memperoleh nilai terendah yaitu pada angka 4,48. Di antara sembilan satker tersebut terdapat dua fungsi satker dengan kategori cenderung buruk, yaitu satker Intelkam dan SDM. Kedua Satker (Intekam dan SDM) perlu upaya lebih giat dalam peningkatan penguatan kinerja bidangnya, disamping ketujuh satker di jajaran Polda Sumatera Barat.

Perbandingan Polda Sumbar dengan rata-rata polda lainnya yang terkait prinsip dalam Indeks Tata Kelola menunjukkan bahwa ada dua prinsip dari Polda Sumbar yang memiliki nilai di atas skala nasional. Prinsip-prinsip tersebut yaitu Keadilan diangka 5,38 lebih tinggi sedikit dari nilai nasional yang memperoleh angka 4,99 dan Prinsip Transparansi 5,13 dibanding 4,83 dari nilai yang didapat nasional.

Namun demikian, mayoritas dari prinsip-prinsip lainnya memperlihatkan nilai skala nasional lebih tinggi dari Polda Sumbar seperti Prinsip Perilaku 7,60 dengan 7,48, Responsif 6,30 dengan 6,03 dan Kompetensi 4,68 dengan 4,54. Meskipun nilai dari rata-rata prinsip yang dimiliki skala nasional lebih unggul, namun yang menarik dari grafik di atas adalah selisih angka yang sangat signifikan jaraknya dari Prinsip Akuntabilitas, yaitu skala nasional diangka 4,80 sedangkan Polda Sumbar memperoleh angka 1,00.

## **2. Satuan Kerja Polda Sumbar Berdasarkan Indeks Tata Kelola (ITK).**

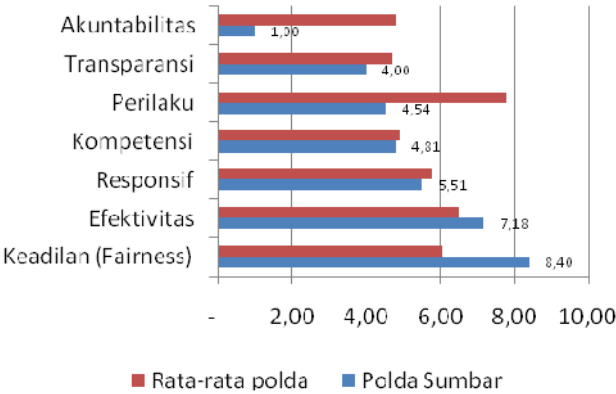
### **2.1. Satuan Kerja Pembinaan Masyarakat (Satker Binmas).**

Prinsip Keadilan (*fairness*) merupakan prinsip tertinggi di antara ketujuh prinsip lainnya pada Satker Binmas Polda Sumbar dengan angka 8,40. Berbanding terbalik dengan Prinsip Keadilan, Prinsip Akuntabilitas menempati posisi paling rendah dengan angka 1,00. Sedangkan prinsip-prinsip lainnya, seperti Prinsip Efektivitas berada di urutan kedua diangka 7,18, yang diikuti Prinsip Responsif dengan 5,51. Selanjutnya Prinsip Kompetensi berada di posisi tengah atau di urutan keempat yaitu 4,81, seterusnya menyusul



secara berurutan Prinsip Perilaku (4,54) dan Prinsip Transparansi (4,00).

Cukupnya keterwakilan Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Binmas pada Polda Sumbar berdasarkan data objektif menjadi indikator penting dalam mendukung tingginya Prinsip Keadilan (*fairness*). Berbeda dengan Prinsip Akuntabilitas yang memiliki nilai paling rendah menunjukkan pengawasan dan pemeriksaan dalam jajaran Polda Sumbar belum baik. Indikatornya adalah belum adanya nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Sementara prinsip lainnya dalam Satker Binmas yang perlu mendapat perhatian karena termasuk kategori cenderung buruk adalah Prinsip Kompetensi, Perilaku dan Prinsip Transparansi.

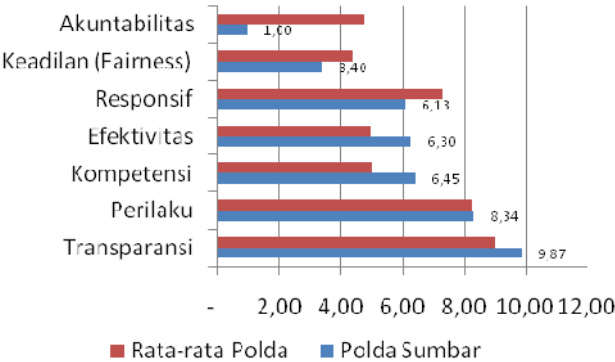


Grafik 2. Prinsip Satker Binmas Polda Sumbar.

2.2. Satuan Kerja Lalu Lintas (Satker Lantas).

Satker Lantas merupakan satker dengan peringkat pertama dari delapan satker lainnya di Polda Sumbar. Kontribusi terbesar yang mempengaruhi peringkat satker Lalu Lintas terdapat pada Prinsip Transparansi yang hampir mencapai angka 10 yaitu tepatnya di angka 9,87, yang disusul Prinsip Perilaku dengan 8,34. Selanjutnya Prinsip Kompetensi (6,45), Prinsip Efektivitas (6,30), Prinsip Responsif (6,13), Prinsip Keadilan (3,40) dan Prinsip Akuntabilitas yang berada pada posisi terakhir di angka 1,00.

Tingginya Prinsip Transparansi pada satker Lalu Lintas dikarenakan baiknya tingkat keterbukaan anggaran dan begitu juga dengan tingkat keterbukaan prosedur, biaya dan waktu dalam pelayanan publik. Selanjutnya didukung oleh Prinsip Perilaku melalui integritas anggotanya berdasarkan hasil data persepsi dan tidak adanya jumlah personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana dari hasil data objektif. Sebaliknya dengan Prinsip Akuntabilitas yang menempati posisi

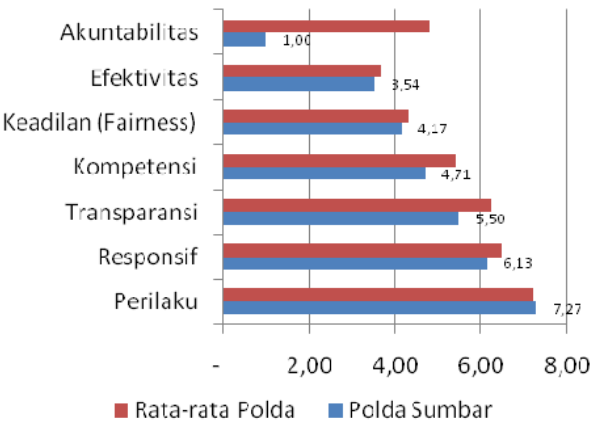


Grafik 3. Prinsip Satker Lalu Lintas Polda Sumbar



paling akhir karena belum adanya penilaian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Prinsip ini dikategorikan sangat buruk, yang selanjutnya dibelakangnya mengikuti Prinsip Keadilan (*fairness*) dengan kategori buruk. Prinsip Keadilan ini terkait dengan Polwan yang tidak ada menduduki jabatan struktural di satker Lantas.

2.3. Satuan Kerja Intelijen dan Keamanan (Satker Intelkam).



Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Sumbar

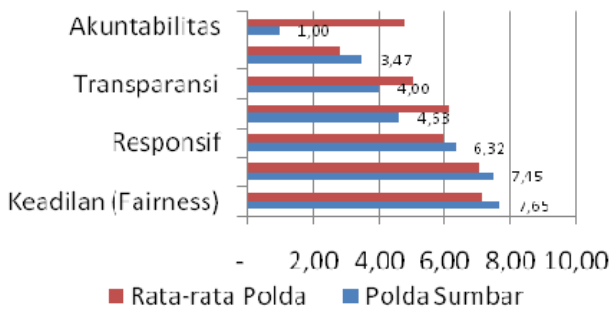
Di antara ketujuh prinsip yang terdapat dalam grafik untuk mengukur kinerja satker Intelkam polda Sumbar, Prinsip Perilaku menjadi prinsip terbaik dengan nilai 7,27. Sedangkan prinsip yang terburuk adalah Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1,00. Kemudian di peringkat kedua dengan nilai 6,13 ada Prinsip Responsif, yang menyusul berikutnya Prinsip Transparansi pada nilai 5,50.

Selanjutnya prinsip yang memiliki angka sama seperti dalam grafik secara berurutan berada pada peringkat empat dan lima yaitu Prinsip Kompetensi (4,71) dan Prinsip Keadilan (4,17). Keduanya prinsip ini dikategorikan prinsip yang “cenderung buruk”.

Perolehan nilai terbaik pada Prinsip Perilaku ditentukan berdasarkan minimnya persentase jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana yang didapat dari data objektif serta berdasarkan data persepsi dengan tingginya tingkat integritas personel sebagai anggota Intelkam. Namun demikian prinsip dengan nilai 7,27 ini masih dikategorikan “cenderung baik”. Sedangkan prinsip dengan nilai “sangat buruk” terdapat pada prinsip Akuntabilitas, karena belum adanya nilai Akuntabilitas (AKIP) dari Itwasda Polda Sumbar.

2.4. Satuan Kerja Polisi Perairan (Satker Polair).

Prinsip Keadilan memperoleh nilai 7,65 dan menempati posisi teratas dari keenam prinsip lainnya pada Satker Polair Polda Sumbar. Kontribusi selanjutnya ditempati Prinsip Perilaku dengan 7,45 di posisi kedua. Sedangkan secara berurutan posisi ketiga sampai keenam, diikuti Prinsip Responsif (6,32), Prinsip Efektivitas (4,63), Prinsip Transparansi (4,00) dan Prinsip Kompetensi (3,47). Posisi paling akhir terdapat Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1,00.

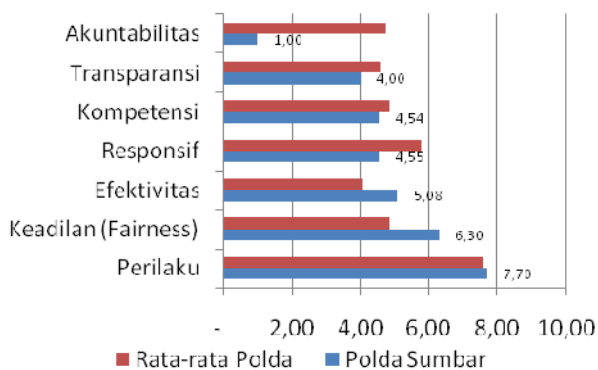


Grafik 5. Prinsip Satker Polair Polda Sumbar

hasil data objektif yang ada karena rendahnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana serta adanya Integritas yang baik sebagai anggota polair. Kedua prinsip ini dapat dikategorikan “baik”.

Di sisi lain, Prinsip Akuntabilitas yang mendapat kategori sangat buruk dikarenakan belum adanya nilai AKIP. Sementara Prinsip Kompetensi dianggap buruk karena persentase jumlah personel Polair terhadap DSPP dengan personel riil Polair tidak berimbang dan begitu juga dengan jumlah personil yang memiliki kompetensi pendidikan kejuruan di bidangnya (sertifikat) yang masih sedikit dibanding dengan jumlah personilnya yang ada.

## 2.5. Satuan Kejan Reserse Kriminal Umum (Satker Reskrim).



Grafik 6. Prinsip Satker Reskrim Umum Polda Sumbar

cenderung buruk terdapat pada Prinsip Responsif (4,55), Kompetensi (4,54) serta Prinsip Transparansi diangka 4,00.

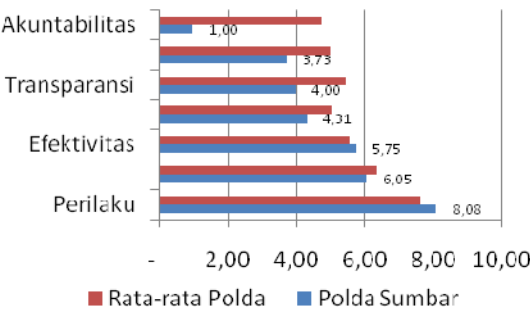
Prinsip Perilaku yang merupakan nilai dengan peringkat pertama mendapat kategori baik karena data objektif membuktikan bahwa rendahnya jumlah personel unit yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana serta adanya dokumen sidang pelanggaran kode etik dan disiplin. Didukung juga hasil data persepsi yang

Terkait tingginya Prinsip Keadilan (*fairness*) pada Satker Polair tersebut diperoleh dari data persepsi terkait minimnya diskriminasi dalam pelaksanaan tugas Polair (Patroli perairan/ perbatasan, SAR, Sambang Nusa, Polmas perairan). Hanya selisih beberapa point dari prinsip yang pertama, Prinsip Perilaku berdasarkan

Satker Reskrim memiliki nilai tertinggi pada Prinsip Perilaku dengan skor 7,70. Sedangkan nilai terendah berada diangka 1,00 yang terdapat pada prinsip Akuntabilitas. Nilai kedua tertinggi 6,30 ada pada Prinsip Keadilan dan berkategori cenderung baik, yang disusul Prinsip Efektivitas dengan kategori sedang pada penilaian 5,08. Selanjutnya secara berturut-turut dengan kategori

menggambarkan tingkat Integritas yang baik personel anggota Reskrim Umum. Berbeda dengan Prinsip Akuntabilitas dengan kategorisasi sangat buruk karena nilai AKIP belum ada.

2.6. Satuan Kerja Reserse Kriminal Khusus (Satker Reskrimsus).



Grafik 7. Prinsip Satker Reskrim Khusus Polda Sumbar

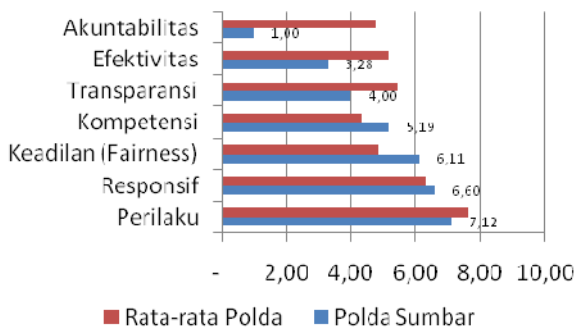
Perolehan skor 8,08 menjadikan Prinsip Perilaku sebagai yang terbaik pada satker Reskrimsus. Sebaliknya dengan Prinsip Akuntabilitas sebagai yang terburuk dengan skor 1,00 pada Satker Reskrimsus Polda Sumbar. Selanjutnya posisi kedua dan ketiga dengan kategori sedang ada pada Prinsip Responsif pada angka 6,05 dan Prinsip Efektifitas diangka 5,75.

Kemudian ada tiga prinsip yang menempati urutan 4, 5 dan 6 yang termasuk kategori buruk, yaitu Prinsip Keadilan (4,31), Transparansi (4,00) dan Prinsip Kompetensi (3,75).

Prinsip Perilaku mendapat nilai terbaik dari prinsip lainnya diperoleh berdasarkan hasil data objektif dimana rendahnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana serta adanya nilai Integritas yang baik sebagai anggota Reskrim Khusus (hasil data persepsi). Sementara prinsip terburuk ada pada Prinsip Akuntabilitas, dengan alasan belum tersedianya nilai AKIP untuk satker Reskrim Khusus. Disamping kedua prinsip diatas (terbaik dan terburuk), terdapat tiga prinsip dengan catatan buruk. Ketiga prinsip tersebut dipengaruhi oleh beberapa data yang diantaranya berdasarkan data objektif terlihat masih kurang imbangnya rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki; masih kurangnya tingkat keterbukaan anggaran di Reskrim Khusus; persentase jumlah personel Reskrim Khusus terhadap DSPP dengan personel riil Reskrim Khusus; serta persentase jumlah personel Reskrim Khusus yang memiliki kompetensi berbanding jumlah personel.

2.7. Satuan Kerja Reserse Narkoba (Satker Res Narkoba).

Dari ketujuh prinsip yang digunakan dalam pengukuran satker res narkoba, Prinsip Perilaku memperoleh angka 7,12 dan disusul Prinsip Responsif dengan angka 6,60. Kedua prinsip ini dikategorikan prinsip yang cenderung baik. Jauh berbeda dengan Prinsip Akuntabilitas yang memperoleh angka paling rendah yaitu 1,00. Sementara Prinsip keadilan dan Kompetensi berada posisi tiga dan empat dengan masing masing nilai 6,11 dan 5,19. Selanjutnya disusul Prinsip Transparansi (4,00) di posisi lima dan keenam oleh Prinsip Efektifitas (3,40).



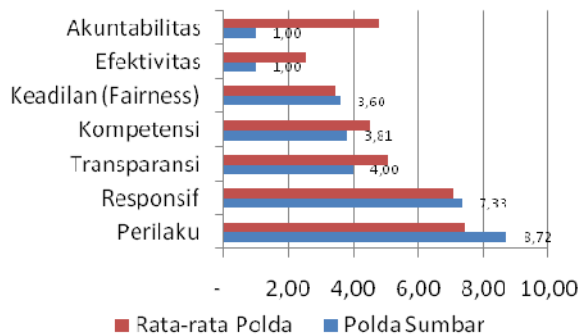
Grafik 8. Prinsip Satker Reserse Narkoba Polda Sumbar

nilai AKIP dari Itwasda Polda Sumbar. Disamping itu, buruknya Prinsip Efektivitas karena terkait dengan persentase jumlah kasus yang belum P21 terhadap total kasus yang ada serta persentase serapan anggaran yang melebihi anggaran DIPA yang ada.

Meskipun Prinsip Perilaku dan Responsif menempati posisi teratas pada satker Res Narkoba, namun masih masuk dalam kategori cenderung baik, karena masih adanya jumlah personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana walaupun minim (dari data objektif). Rendahnya Prinsip Akuntabilitas tak terlepas dari pengaruh belum adanya

## 2.8. Satuan Kerja Samapta Bhayangkara (Satker Sabhara).

Perolehan nilai tertinggi pada satker Sabhara adalah 8,72. Nilai tersebut menggambarkan sangat baiknya prinsip Perilaku di Satker ini. Terbalik dengan dua prinsip lainnya yang berkategori sangat buruk, yaitu Prinsip Efektivitas dan Prinsip Akuntabilitas. Kedua prinsip ini memperoleh nilai sama, yakni 1,00. Sementara empat prinsip lainnya dari tujuh prinsip yang mengukur kinerja satker Sabhara, Prinsip Responsif menjadi satu-satunya prinsip yang mendapatkan nilai baik dengan angka 7,33. Sedangkan sisanya, terdapat tiga prinsip yang selisih nilainya hanya sedikit, dan ketiganya termasuk kategori prinsip yang cenderung buruk. Nilai yang didapat prinsip-prinsip tersebut yakni; 4,00 (Prinsip Transparansi), 3,81 (Prinsip Kompetensi) dan 3,60 (Prinsip Keadilan).



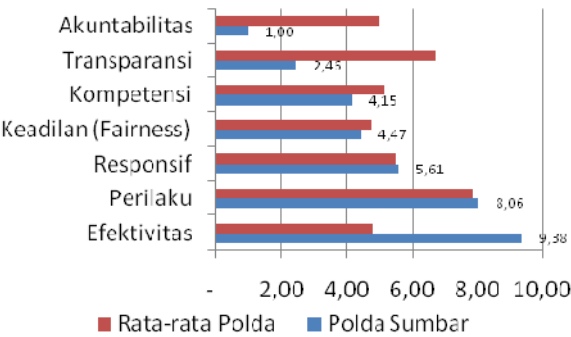
Grafik 9. Prinsip Satker Sabhara Polda Sumbar

Adapun tingginya nilai dari Prinsip Perilaku dikarenakan data objektif memperlihatkan tidak adanya jumlah personel Sabhara yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana serta baiknya nilai Integritas sebagai anggota Sabhara (berdasarkan data persepsi).

Baiknya Prinsip Responsif dipengaruhi oleh tingkat inisiatif satker ini untuk melaksanakan Turjawali serta kecepatan personil dalam mendatangi tempat kejadian perkara (TKP). Disamping itu, belum adanya nilai AKIP dan daya serap anggaran ataupun

realisasi anggaran yang jauh melebihi penetapan anggaran DIPA menjadi penyebab sangat rendahnya nilai angka yang diperoleh dua prinsip terakhir. Sementara ada tiga prinsip yang memperoleh nilai buruk antara lain disebabkan kurangnya tingkat keterbukaan anggaran; persentase jumlah personil DSPP dan Riil yang belum seimbang; kurangnya persentase jumlah personil yang memiliki kompetensi (pendidikan kejuruan); serta belum adanya persentase polwan yang menduduki jabatan struktural di satker Sabhara Polda Sumbar.

2.9. Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (Satker SDM).



Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Sumbar

Satker Sumber Daya Manusia (selanjutnya disingkat SDM) mendapatkan nilai 9,38 dari Prinsip Efektivitas. Nilai dari angka tersebut merupakan yang tertinggi dibandingkan angka dari nilai yang ada pada prinsip-prinsip lainnya. Kebalikan dari Prinsip tersebut diatas, Prinsip Akuntabilitas memperoleh nilai paling rendah dengan angka 1,00. Sebelumnya terdapat

Prinsip Transparansi yang memperoleh nilai 2,46 yang menempati urutan enam atau kedua terendah dan termasuk kategori buruk.

Sementara ada dua prinsip yang memperoleh nilai hampir sama atau hanya selisih sedikit, yaitu Prinsip Keadilan (4,47) dan Prinsip Kompetensi (4,15). Kedua prinsip ini termasuk dalam kategori cenderung buruk. Selanjutnya terdapat juga prinsip yang dikatakan baik dan sedang, seperti Prinsip Perilaku (8,06) dan Prinsip Responsif (5,61).

Prinsip Efektivitas menjadi sangat baik karena didukung oleh persentase serapan anggaran satker SDM yang sesuai antara penetapan dengan realisasinya. Tidak begitu halnya dengan Prinsip Akuntabilitas yang sangat buruk disebabkan laporan nilai AKIP satker SDM belum ada dari Itwasda Polda Sumbar. Ditambah lagi buruknya Prinsip Transparansi yang mengacu pada tingkat keterbukaan anggaran satker SDM dan keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri di lingkungan Polda Sumbar.

3. Layanan Publik Polda Sumbar.

Hasil penilaian pelayanan publik yang telah dilakukan mengacu pada Permenpan Nomor 38 Tahun 2012, Polda Sumbar mendapatkan nilai **2819** dari total nilai 4000 dan menempati urutan **ke-11** dari 31 Polda se-Indonesia. Penilaian ini meliputi dua satker yaitu Intelkam dan Ditlantas. Satker Intelkam yang dinilai hanya layanan SKCK yang pengurusannya berada di tingkat Polres. Sedangkan Satker Ditlantas meliputi STNK, BPKB

dan SIM. Namun khusus untuk pelayanan SIM tidak berada pada Ditlantas Polda Sumbar seperti halnya STNK dan BPKB, melainkan ada di tingkat fungsi Lalu Lintas Polres Sumbar.

Dari keempat layanan publik ini, layanan BPKB yang paling baik pelaksanaannya sesuai aturan yang ditentukan dibandingkan STNK, SIM dan SKCK. Sedangkan SKCK adalah yang paling rendah nilainya dalam kualitas pelayanan sebagai layanan publik.

### **3.1. Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Layanan SIM mendapat nilai 620 dan berada di peringkat 20 dari 31 Polda. Selisih nilai yang diperoleh Polda Sumbar terpaut cukup jauh dari peringkat pertama oleh Polda Sumsel (975), yaitu 355 poin dan hanya terpaut 235 poin lebih banyak dari Polda Maluku (385) yang merupakan peringkat paling akhir.

Tidak adanya petugas khusus yang mengelola pengaduan dan laporan yang masuk dari masyarakat menyangkut pelayanan SIM, pengelolaan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang belum baik serta belum adanya tindak lanjut dari hasil IKM merupakan diantara indikator dari rendahnya nilai yang diperoleh.

### **3.2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Lebih baik dua tingkat dari Layanan SIM, pelayanan STNK pada Ditlantas Polda Sumbar berada di peringkat 18 dari 31 polda dengan perolehan nilai 737. Jika dibandingkan dengan nilai yang didapat dari 31 polda, nilai Polda Sumbar berada di posisi tengah, karena capaian nilai paling tinggi adalah 990 oleh Polda Kalimantan Barat (Kalbar) dan paling rendah diangka 500 yang dicapai Polda NTT yang ada di peringkat terakhir.

Perolehan nilai tersebut dipengaruhi belum maksimalnya survei IKM yang dilakukan, pengelolaan pengaduan yang belum baik dan penempatan petugas khusus yang belum ada sesuai surat perintah (sprint) dari Polda Sumbar menyangkut pengaduan dan laporan yang masuk. Namun demikian, sebagai gambaran menyangkut layanan STNK ini, pelayanannya tidak hanya melibatkan pihak polisi saja, tetapi juga aparat pemerintah daerah Sumatera Barat dan juga perusahaan Jasa Raharja. Kelebihan dan kekurangan dalam kinerja pelayanan STNK menjadi tanggung jawab tiga instansi tersebut, karena ketiganya memiliki tugas dan fungsi tersendiri yang saling berkaitan dalam melayani masyarakat.

### **3.3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Perolehan nilai BPKB Layanan publik BPKB yang menempati peringkat 5 dengan nilai 947 dari 31 Polda. Angka tersebut hanya terpaut 53 poin dari Kalbar sebagai peringkat pertama dengan nilai penuh yaitu 1000. Namun, jauh selisih angka dari peringkat terakhir yang ditempati Polda Kepri dengan nilai 397.

Pelayanan BPKB di Ditlantas Polda Sumbar secara menyeluruh dikatakan sangat baik, akan tetapi ada beberapa kekurangan yang menyebabkan penilaian BPKB tidak memperoleh nilai maksimal sesuai peraturan menyangkut layanan publik. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, tidak adanya tindak lanjut dari hasil survey IKM, penetapan uraian tugas yang tidak jelas dan motto pelayanan yang tidak diumumkan secara lebih luas kepada masyarakat merupakan indikator-indikator yang menyebabkan kurangnya penilaian yang diperoleh.

### **3.4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Layanan publik SKCK Polda Sumbar mendapat angka 515. Dari total 31 polda yang dinilai, angka dengan nilai 515 tersebut jika dirangkingkan maka layanan publik Polda Sumbar menempati peringkat ke-15. Nilai tersebut selisih 357 point dari peringkat pertama yang ditempati Polda Sumatera Selatan (Sumsel) diangka 872. Namun jauh lebih tinggi dari Polda di peringkat terakhir yang memperoleh nilai 287 yaitu Polda Nusa Tenggara Timur (NTT). Berdasarkan perbandingan perolehan nilai dari yang tertinggi sampai terendah, nilai yang diperoleh Polda Sumbar berada di posisi tengah.

Dari hasil survey yang telah dilakukan, SKCK merupakan layanan publik yang paling rendah nilainya dibandingkan dengan 3 layanan publik lainnya di Polda Sumbar. Rendahnya nilai yang diperoleh layanan ini dipengaruhi belum adanya ISO, belum adanya penilaian survey IKM yang dilakukan, tidak adanya petugas khusus yang menangani pengaduan dan belum adanya tingkat pencapaian target kinerja. Selain itu, ruang tunggu masyarakat yang tidak nyaman pada waktu menjelang siang hari serta berbedanya lokasi pembuatan SKCK dengan sidik jari pemohon SKCK merupakan hambatan lain dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

## **4. Kesimpulan dan Rekomendasi.**

Prinsip perilaku menjadi prinsip dengan nilai paling tinggi secara keseluruhan diantara prinsip-prinsip lainnya pada 9 satker Polda Sumbar. Sebagian indikator yang mempengaruhi tingginya penilaian tersebut merupakan hasil penilaian publik. Namun kebalikan dengan prinsip akuntabilitas yang meraih nilai paling rendah. Indikator penyebab buruknya prinsip akuntabilitas ini, karena belum adanya nilai AKIP dari Itwasda Polda Sumbar.

Layanan publik SKCK merupakan pelayanan terburuk diantara keempat layanan publik SIM, STNK dan BPKB. Sedangkan BPKB menjadi yang paling tinggi kualitas pelayanannya. Terlepas dari penilaian yang dilakukan, pembenahan dalam memberikan pelayanan maksimal bagi masyarakat harus selalu diupayakan. Tidak hanya menyangkut sarana dan prasarana, tetapi SDM juga harus memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Sebagai bahan evaluasi ke depan, maka upaya yang diperlukan untuk dilakukan sebagai berikut:

1. Penilaian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) dapat diselesaikan tepat waktu (sesuai jadwal yang telah diatur) dan selanjutnya setiap satker berhak mendapatkan hasil penilaian AKIP tersebut beserta penjelasan seputar kelebihan dan kekurangan satker yang dinilai untuk dijadikan bahan masukan dalam pelaksanaan tugas pokok ke depan.
2. Penguatan kapasitas SDM berdasarkan kompetensinya melalui pengusulan pendidikan kejuruan pada satker-satker perlu diperbanyak dan ditingkatkan.
3. Adanya persentase polwan dalam mengisi jabatan struktural dalam setiap satker di lingkungan Polda Sumbar
4. Penambahan jumlah personil penyidik perempuan di satker reserse (reskrimum, reskrimsus dan res narkoba)
5. Adanya tingkat keterbukaan anggaran di setiap satker dan kesesuaian serapan anggaran antara penetapan DIPA dan realisasi capaiannya.
6. Tersedianya keterbukaan informasi yang diberikan melalui media elektronik khususnya menyangkut pelayanan publik.
7. Peningkatan kualitas layanan publik SIM, SKCK, STNK dan BPKB perlu segera dilakukan sesuai aturan permenpan Nomor 38 Tahun 2012.







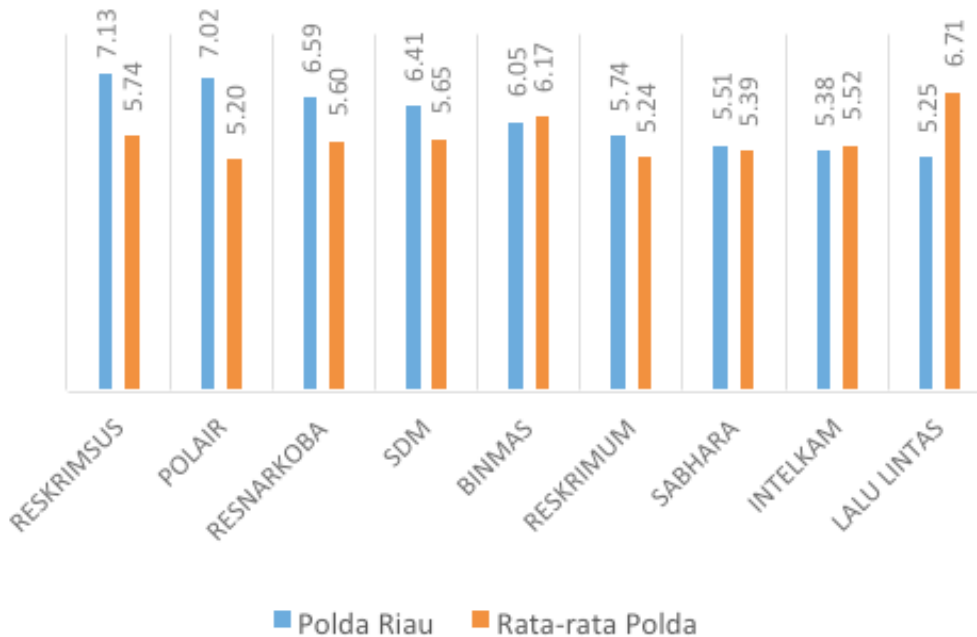
POLDA RIAU





# POLDA RIAU

**Peringkat ITK: 7**  
**Nilai ITK: 6,119**  
**Peringkat Layanan Publik: 8**



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Per Satker Polda Riau.

Hasil pengukuran *Police Governance Index* (PGI) atau Indeks Tata Kelola (ITK) Kepolisian menempatkan Kepolisian Daerah Riau pada posisi **ke-7** dari 31 polda yang diikuti sertakan. Perolehan nilainya yang mencapai skor 6.119 masuk skala kategori “sedang”, selisih 0,03 untuk masuk kategori “cenderung baik”. Meski demikian, skor tersebut tercatat sudah melampaui nilai rata-rata Nasional. Angka ini terpaut 0.426 poin di atas nilai rata-rata ITK Kepolisian nasional 5.693. hal ini menunjukkan bahwa kinerja Polda Riau mengarah ke **“Cenderung Baik”** meskipun masih perlu dilakukannya perbaikan-perbaikan.

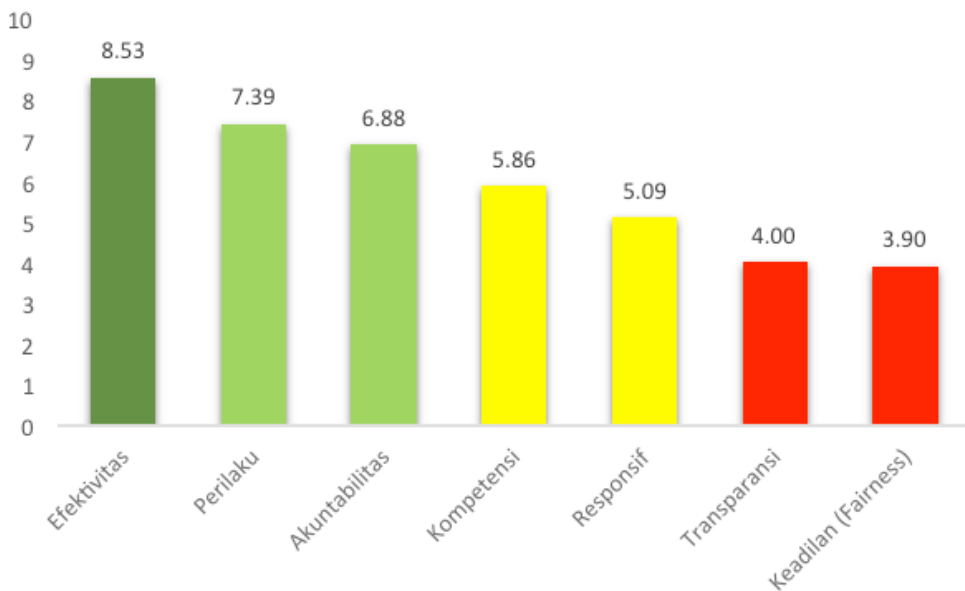
Sebagai pembanding secara Nasional, lima peringkat teratas dengan nilai tertinggi diperoleh oleh Polda Jawa Barat dengan skor 6.767, kemudian disusul oleh Polda Aceh 6.619, Polda Banten 6.387, Polda Kalimantan Barat 6.218 dan Polda Jawa Tengah dengan skor 6.141. Secara regional kepulauan Sumatra dari 10 polda yang ada di Sumatra, Kinerja tata kelola kepolisian Polda Riau menduduki peringkat kedua, setelah Polda Aceh. Dalam hal ini, Polda Riau berhasil mengungguli Polda Sumatra Selatan, Kepulauan Riau, Bengkulu, Jambi, Sumatera Utara, Sumatera Barat, Lampung dan Bangka Belitung.

Kondisi di atas merupakan gambaran komprehensif terhadap 7 (tujuh) prinsip (Kompetensi, Responsif, Perilaku, Transparansi, Keadilan, Efektivitas dan Akuntabilitas) di 9 (sembilan) satker (Binmas, Lantas, Intelkam, Polair, Reskrimum, Reskrimsus, Resnarkoba, Sabhara dan Sumber Daya Manusia) yang ada di Polda Riau. Satker Reskrimsus dengan nilai 7.13 menempati urutan teratas, di ikuti oleh Polair, Resnarkoba, dan SDM 6.41, keempatnya berkategori **“Cenderung Baik”**, selanjutnya satker Binmas dengan nilai 6.05, Reskrimum, Sabhara, Intelkam dan terakhir Lantas 5.25, kesemuanya berkategori **“Sedang”**.

Faktor penyebab cenderung baiknya nilai ITK pada Polda Riau karena 4 (empat) dari 7 (tujuh) prinsip pada Polda Riau nilainya berada di atas nilai rata-rata nasional. Prinsip Perilaku (7.56) adalah prinsip yang menilai tingkat kedisiplinan dan integritas anggota, prinsip Responsif (6.05) menilai jumlah pilun baik dari Mabes atau inisiatif, dan Keadilan (4.92) menilai tingkat diskriminasi anggota dan keseimbangan jumlah pejabat struktural laki-laki terhadap perempuan dalam pelaksanaan tugasnya. Prinsip-prinsip Perilaku, Responsif, dan Keadilan masih memperoleh nilai di bawah rata-rata polda.

## Polda Riau Berdasarkan ITK Satker

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)

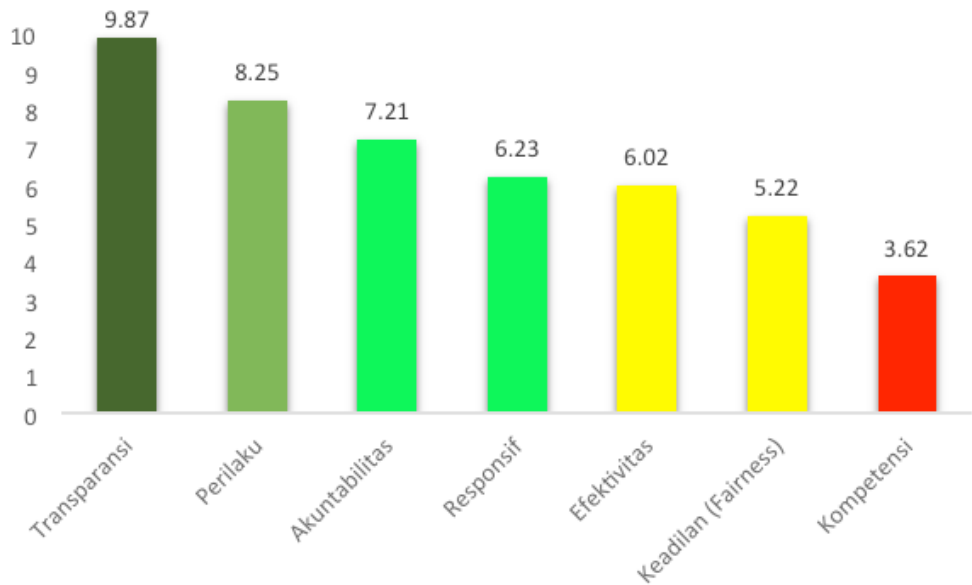


Grafik 2. Prinsip Satker BinmasPolda Riau

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker ini adalah prinsip Efektifitas dengan nilai 8.53. Hal ini ditunjukkan oleh indikator data objektifnya yaitu: Rasio Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa yang dibina. Persentase serapan anggaran Binmas juga turut mempengaruhi besarnya nilai prinsip Efektivitas tersebut. Lebih lanjut data objektif memperlihatkan bahwa rendahnya kontribusi dari Prinsip Keadilan yang hanya bernilai 3.90, disebabkan oleh rendahnya Persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Binmas (Grafik 2). Begitu juga dengan prinsip Transparansi yang memperoleh nilai 4,00. Prinsip ini termasuk dalam kategori “cenderung buruk” dan perlu perbaikan. Prinsip ini meliputi tingkat keterbukaan anggaran Binmas dan Tingkat keterbukaan informasi jumlah Bhabinkamtibmas yang ada di wilayah Polda (Polda, Polres, Polsek, Sub Sektor).

Apabila prinsip Efektifitas dikaitkan dengan prinsip Keadilan maka akan sangat timpang. Prinsip Efektifitas ini dipengaruhi oleh rasio Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa dan Persentase serapan anggaran Binmas pada tataran prinsip Transparansi tidak dikelola secara transparan. Inilah yang menyebabkan jatuhnya nilai pada prinsip Transparansi.

## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)

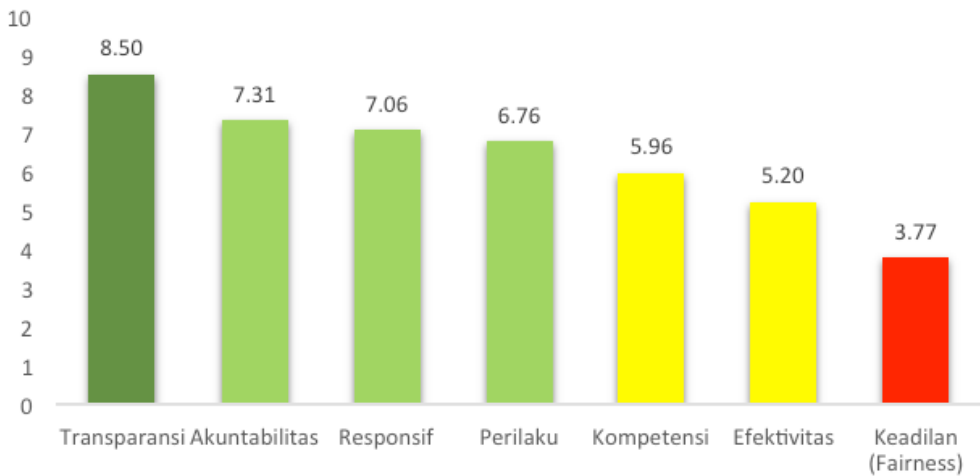


Grafik 3. Prinsip Satker Lalu lintas Polda Riau

Berdasarkan observasi data objektif di lapangan, tingkat keterbukaan anggaran dan tingkat keterbukaan prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di satker ini sangat baik, hal ini menyebabkan nilai prinsip Transparansi tinggi pula yakni 9.87. Lain halnya dengan Prinsip Kompetensi, di mana buruknya nilai indikator objektif dari prinsip ini yang meliputi: Persentase jumlah kendaraan Roda 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan Personel Lantas dan Persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi Lantas (Dikmas, Yasa, Patwal, Regiden dan Laka Lantas) berbanding personel riil Lantas mengakibatkan buruk pula nilai prinsip Kompetensinya yakni hanya 3.62 dan termasuk dalam kategori “cenderung buruk”.(Grafik 3).

## 3. Satker Intelijen dan Keamanan (Intelkam)

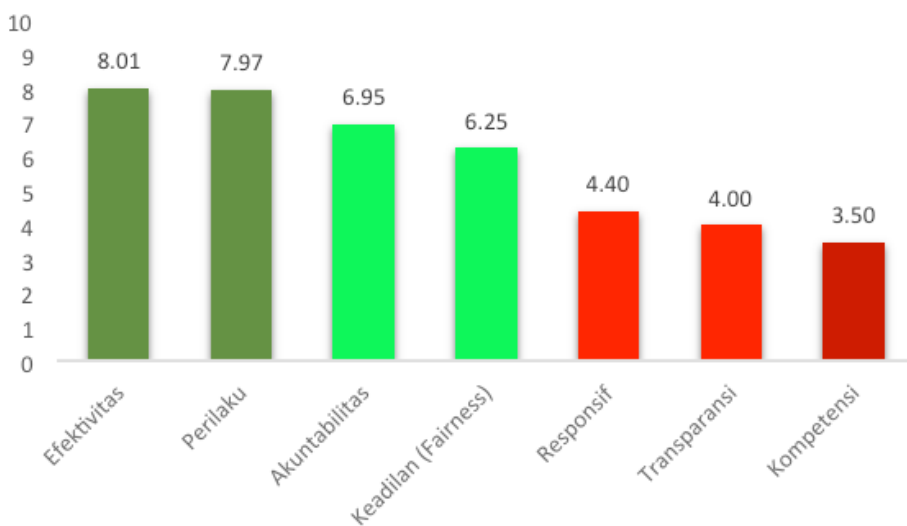
Prinsip Transparansi merupakan prinsip terbaik pada Satker Intelkam dengan skor sebesar 8.50 sedangkan prinsip yang terburuk adalah Prinsip Keadilan dengan nilai 3.77. Baiknya perolehan skor pada prinsip Transparansi ini dipengaruhi oleh nilai indikator data observasinya yang baik. Indikator data observasi tersebut meliputi Tingkat keterbukaan anggaran Intelkam dan Tingkat keterbukaan prosedur dan Biaya pelayanan publik (SKCK). Sementara itu, buruknya nilai indikator data persepsi prinsip keadilannya menyebabkan buruk pula skor prinsip tersebut. Indikatornya adalah Persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Intelkam (Grafik 4).



Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Riau

#### 4. Satker Polisi Perairan (Polair)

Berdasarkan data objektivitas persentase serapan anggaran Polair merupakan indikator yang menyumbang skor tertinggi pada Prinsip Efektifitas yakni 8.01. Lebih lanjut indikator data objektif ini juga menunjukkan bahwa Rasio kapal Polair dibanding luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda. Prinsip Efektivitas juga melihat Rasio jumlah Personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada di wilayahnya yang menjadi tanggung jawab Polda. Dari data objektivitas menunjukkan bahwa kedua rasio tersebut masih kurang memadai. Sehingga dapat dipahami mengapa prinsip kompetensinya ini hanya mendapatkan nilai 3.50 dan termasuk dalam kategori “buruk” (Grafik 5).

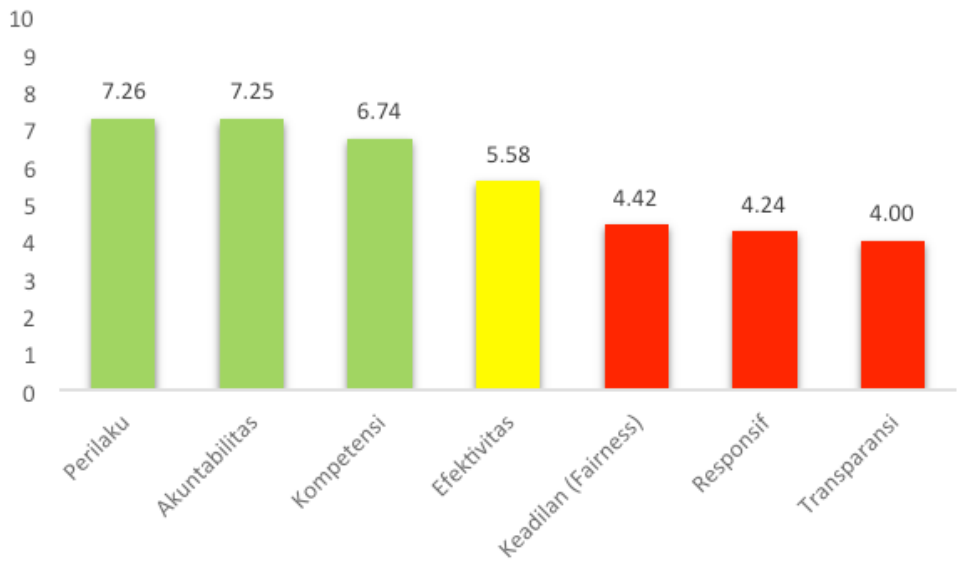


Grafik 5. Prinsip Satker Polair Polda Riau



Pada Prinsip Responsif dan Prinsip Transparansi nilai yang diperoleh pada satker ini adalah 4,40 dan 4,00, dimana prinsip Responsif dipengaruhi oleh tingkat inisiatif Polair untuk melaksanakan SAR perairan. Prinsip ini juga dipengaruhi tingkat inisiatif yang dilakukan oleh Polair untuk melakukan patroli perairan dan jumlah pilun yang dimiliki. Sedangkan pada Prinsip Transparansi dipengaruhi oleh tingkat keterbukaan anggaran Polair.

5. Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)

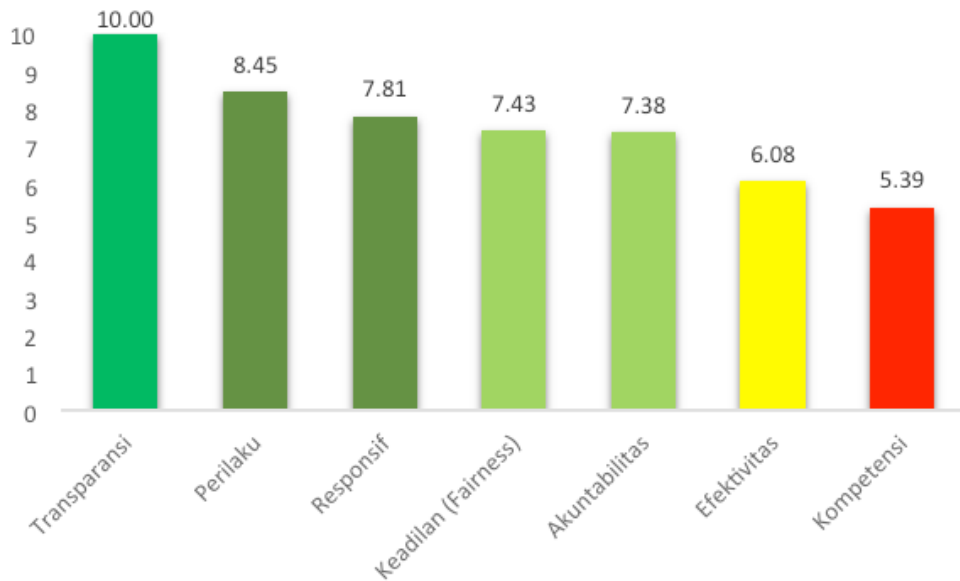


Grafik 6. Prinsip Satker Reskrim Umum Polda Riau

Prinsip Perilaku dengan skor sebesar 7.26 merupakan prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Reskrimum sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terkecil adalah Prinsip Transparansi dengan nilai 4.00. Data objektif dan persepsi membuktikan bahwa tidak adanya jumlah personel Unit yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana, dan adanya dokumen sidang pelanggaran kode etik (Bid Propam, Subbagrenmin Reskrim Umum) serta baiknya tingkat Integritas personel anggota Reskrim Umum merupakan alasan tingginya skor prinsip perilaku ini. Sementara dari perolehan data observasi menyimpulkan bahwa tingkat keterbukaan anggaran Reskrim yang masih minim, menyebabkan rendah pula skor pada Prinsip Transparansi (Grafik 6).

Prinsip Keadilan dan Prinsip Responsif juga turut andil memperburuk rata-rata nilai. Perolehan nilai pada kedua prinsip ini dikategorikan ke dalam kategori “cenderung buruk”. Indikator yang mempengaruhi prinsip Keadilan (*fairness*) yaitu pada perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi. Prinsip Keadilan (*fairness*) juga berarti masih rendahnya rasio jumlah penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki.

## 6. Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)



Grafik 7. Prinsip Satker Reskrim Khusus Polda Riau

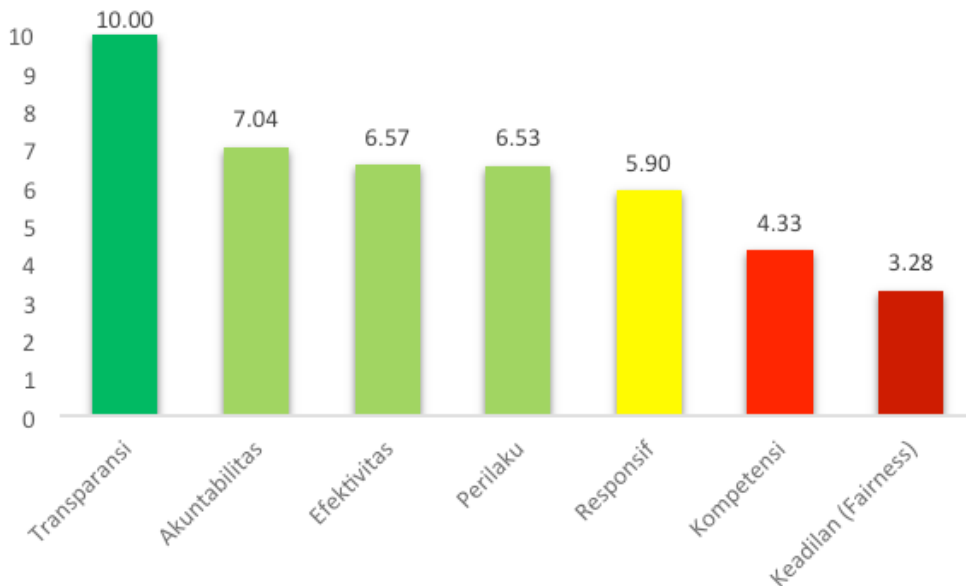
Reskrimsus merupakan satker yang memiliki nilai terbaik se-Polda Riau. Prinsip Transparansi dan Kompetensinya memperoleh nilai sebesar 10.00 dan 5.39, keduanya mewakili prinsip terbaik dan prinsip terburuk pada satker ini. Peringkat terbaik diperoleh prinsip Transparansi berdasarkan hasil indikator data objektif di mana tingkat keterbukaan anggaran Reskrim Khusus dinilai sangat baik. Sementara peringkat prinsip terburuk diraih oleh prinsip Kompetensi juga didasari pada hasil indikator data objektifnya yaitu: Persentase jumlah personel Reskrim Khusus yang memiliki kompetensi berbanding jumlah personel DSPP (Grafik 7).

Pada prinsip lainnya justru meperoleh kategori “baik” dan “ cenderung baik”, yaitu Perilaku (8,45), Responsif (7,81), Keadilan (7,43), Akuntabilita (7,38) dan hanya prinsip Efektifitas (6,08) yang termasuk dalam kategori “sedang”. Indikator pada prinsip efektifitas ini meliputi rendahnya persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada dan tingginya serapan anggaran satker ini.

## 7. Satker Reserse Narkoba (Resnarkoba)

Prinsip yang memberikan kontribusi tertinggi pada Resnarkoba adalah prinsip Transparansi yakni sebesar 10.00. Baiknya Tingkat Keterbukaan anggaran ResNarkoba (Indikator Data Observasi) menjadi penyebab dari baiknya skor pada prinsip Transparansi. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah prinsip Keadilan dengan nilai 3.28. Hal tersebut dinilai dari buruknya Rasio jumlah anggota penyidik perempuan

berbanding penyidik laki-laki (Indikator Data Objektif) menyebabkan merosotnya skor yang diraih prinsip efektifitas (Grafik 8).

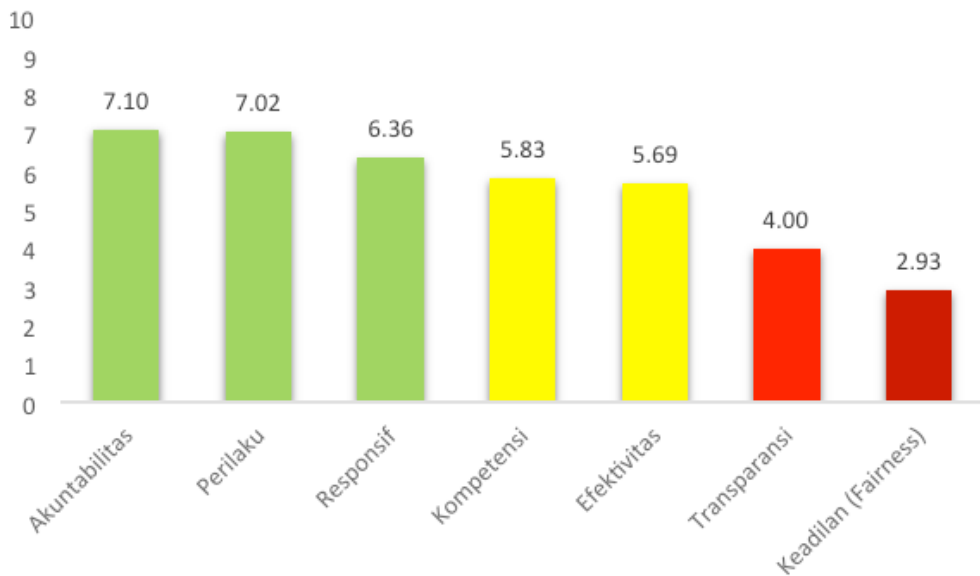


Grafik 8. Prinsip Resnarkoba Polda Riau

Prinsip Kompetensi juga memberikan kontribusi yang negatif dengan nilai 4,33., dimana prinsip ini dipengaruhi oleh rendahnya persentase jumlah personel Resnarkoba yang memiliki kompetensi berbanding DSPP, persentase jumlah kendaraan roda 6, 4 dan roda 2 dibandingkan dengan personel resnarkoba, dan sedikitnya jumlah pilun yang ada di satker ini.

## 8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)

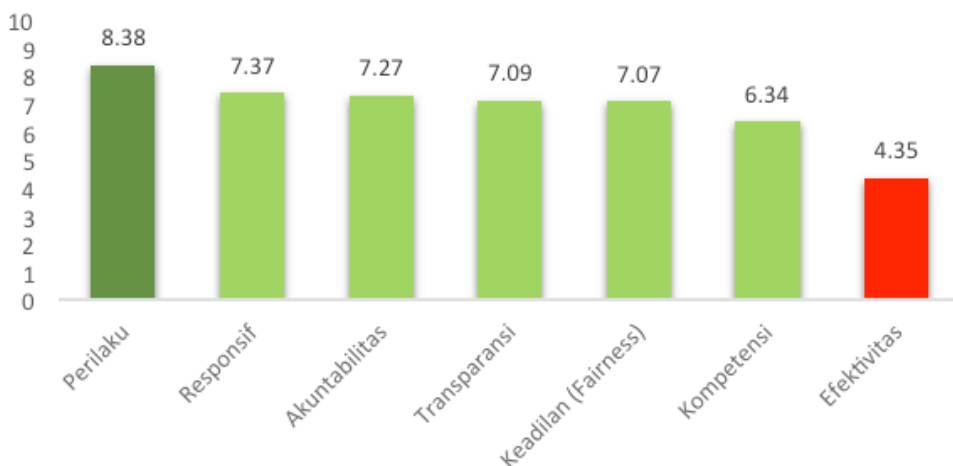
Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Sabhara adalah prinsip Akuntabilitas yakni 7.10. Dilihat dari indikator data objektifnya, baiknya nilai AKIP Satker Sabhara menjadi penyebab dari tingginya skor prinsip ini. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terkecil adalah Prinsip Keadilan dengan nilai 2.93. Tidak imbangnya proporsi Polwan yang menduduki jabatan struktural turut mempengaruhi buruknya nilai prinsip Keadilan. Pada sisi Prinsip Transparansi nilai prinsip Transparan dikategorikan “cenderung buruk” yaitu 4.00. Hal ini dipengaruhi oleh masih rendahnya tingkat keterbukaan anggaran Sabhara.



Grafik 9. Prinsip Sabhara Polda Riau

## 9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)

Prinsip Perilaku pada satker ini mendapatkan nilai sebesar 8.38 sedangkan Prinsip Efektivitas mendapatkan skor 4.35. Dari indikator data objektif Prinsip perilaku memperlihatkan bahwa jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana sangat baik sehingga menyebabkan Prinsip Perilaku pada satker ini bernilai baik. Namun demikian, buruknya skor yang diraih oleh Prinsip Efektifitas dikarenakan oleh Persentase serapan anggaran pada satker SDM juga belum memuaskan (Grafik 10).



Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Riau

### Prinsip Polda Riau vs Rata-rata Polda



Grafik 11. Prinsip Polda Riau vs Rata-rata Polda

Dalam skala nasional terdapat 3 (tiga) prinsip pada Polda Riau yang nilainya berada di bawah rata-rata nasional yakni prinsip Prilaku, Responsif dan Keadilan. Prilaku merupakan prinsip dengan nilai tertinggi di ITK Polda Riau dengan nilai 7.56 namun belum mampu melampaui tren nasionalnya yang bernilai 7.60. Skor pada prinsip ini dipengaruhi oleh tingkat integritas yang dimiliki oleh para personil di tiap satker pada Polda Riau. Ini ditandai dengan rendahnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana di tiap satkernya. Namun demikian rendahnya persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di hampir semua satker menyebabkan skor Prinsip Keadilan Polda Riau hanya 4.92 di bawah tren nasionalnya 4.99 (Grafik 11).

### Pelayanan Publik Polda Riau.

Dalam hal penilaian Pelayanan Publik secara keseluruhan yang meliputi pelayanan SIM, STNK, BPKB dan SKCK, Polda Riau mendapatkan nilai **2.891** dari total nilai 4.000 dan menempati urutan **ke-8** dari 31 Polda se-Indonesia. Namun bila ditinjau berdasarkan per pelayanan satpas dari 31 Polda se-Indonesia, pada Polda Riau layanan BPKB adalah layanan satpas terbaik dengan nilai 837 serta menempati urutan enam, diikuti oleh layanan STNK, SKCK dan SIM dengan nilai masing-masing layanan 847, 542 dan 665 dari total nilai 1.000, ketiga layanan tersebut menempati urutan 11, 13 dan 17.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, keempat satpas telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu meskipun baru satpas STNK dan BPKB yang telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008. Selanjutnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap keempat layanan

satpas ini hanya STNK dan BPKB yang telah melakukan survey IKM meskipun satpas SIM sudah melakukan pencatatan dan tindak lanjut dari pengaduan-pengaduan masyarakat terhadap kinerjanya. Berbeda dengan maklumat, hanya pada satpas BPKB yang tidak terpampang.



Grafik 12. Pelayanan Publik

Hasil-hasil penilaian satpas tersebut di atas mengacu kepada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permenpan No. 38 tahun 2012, semakin baik suatu satpas dalam mengimplementasikan amanatnya maka semakin baik skor yang diperoleh, begitu juga sebaliknya.

### 1. Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat dan Keputusan Menteri PAN-RB: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah mengamanatkan perlunya dilakukan survey IKM secara berkala, untuk melihat sejauhmana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diselenggarakan. IKM yang telah dilakukan haruslah melihat hal-hal yang kurang memuaskan dan menindaklanjuti hal tersebut. Penindaklanjutan terhadap ketidakpuasan masyarakat harus juga dimasukkan ke dalam laporan tindak lanjut IKM, namun hal ini belum dilaksanakan sebagaimana mestinya di layanan SIM.

Tingkat penyampaian informasi pelayanan publik kepada masyarakat masih berupa spanduk, pamflet dan brosur. Perlu peningkatan dimasa mendatang dengan inovasi-inovasi baru dalam penyampaian informasi kepada publik misalnya melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter* dan lainnya. Indikator lainnya belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain pada layanan ini.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Pada layanan STNK Polda Riau ini penjabaran visi misi dalam renstra dan renja sangat baik, tersedianya SOP untuk mekanisme dan prosedur pelayanan serta ditunjang SDM yang cukup baik dari sisi sikap dan perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat; dilaksanakannya survey IKM terutama yang mengacu pada Kemenpan tahun 2004 sehingga skor IKM yang didapat menjadi masukan untuk melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini; Yanlik STNK sudah mengadopsi ISO 9001:2008 dan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sebagai upaya untuk memaksimalkan pelayanannya.

## **3. Layanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Layanan BPKB merupakan pelayanan Satpas terbaik diantara layanan publik lainnya di Polda Riau dengan nilai 837 serta menempati urutan enamdari **31** polda se-Indonesia. Sama halnya dengan satpas STNK, penjabaran visi misi dalam renstra dan reja pada satpas ini sangat baik, terlihat dari tersedianya SOP untuk mekanisme dan prosedur pelayanan serta ditunjang SDM yang cukup baik dari sisi sikap dan perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat; dilaksanakannya survey IKM terutama yang mengacu pada Kemenpan tahun 2004 sehingga skor IKM yang didapat menjadi masukan untuk melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini; Yanlik BPKB sudah mengadopsi ISO 9001:2008 dan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sebagai upaya untuk memaksimalkan pelayanannya serta adanya informasi seputar sistem, prosedur, serta informasi pelayanan yang terpampang sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan.

## **4. Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Sama halnya dengan SIM, Layanan SKCK masih kurang bagus disebabkan oleh belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain. Juga tidak ada dokumen target dan pencapaian kinerja. Tidak adanya sarana pengaduan, prosedur pengaduan dan tidak terdapat petugas khusus yang menangani pengeloalan pengaduan. Semua itu menyebabkan perolehan nilai belum maksimal pada pelayanan SKCK walaupun sudah dilakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Namun demikian penjabaran visi misi dalam renstra dan reja pada satpas ini cukup baik, terlihat dari tersedianya SOP untuk mekanisme dan prosedur pelayanan. Disamping itu ditunjang SDM yang cukup baik dari sisi sikap dan perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan, dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

## Kesimpulan dan Rekomendasi.

### 1. Kesimpulan

Kinerja Tata Kelola Kepolisian Polda Riau yang berada pada posisi 7 dari total keseluruhan 32 Polda yang dinilai, menunjukkan kondisi kinerja yang cenderung baik. Di antara kelebihan tersebut ada pada prinsip perilaku dan akuntabilitas. Hal ini ditandai sikap, perilaku, kedisiplinan, kepekaan, integritas dan nilai AKIP sudah cenderung baik. Prinsip keadilan menjadi titik lemah pada Polda Riau. Terutama dalam hal jumlah pejabat struktural yang dijabat oleh Polwan. Rendahnya jumlah anggota yang telah mengikuti Dikjur berbanding DSP juga merupakan catatan pada prinsip Kompetensi.

### 2. Rekomendasi

Sebagai bahan rekomendasi di masa depan, Polda Riau harus memperhatikan hal-hal berikut:

1. Permasalahan SDM terjadi merata di sembilan satker yang diteliti, utamanya yang berkaitan dengan prinsip keadilan. Indikator dari prinsip ini diantaranya adalah persentase polwan yang menduduki jabatan struktural, rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki. Prinsip Kompetensi juga mempengaruhi SDM di Polda Riau yaitu jumlah personel yang memiliki dikjur/dikbangspes kompetensi. Hal ini terutama pada satker Binmas, Reskrimsus, Resnarkoba, dan satker Lantas serta memaksimalkan fungsi *assesment center* sehingga dapat diakses oleh masyarakat luas.

Peningkatan sarana dan prasarana, terutama pembuatan website polda sangatlah diperlukan. Hal ini untuk menunjang informasi-informasi kepada masyarakat dan terakomodirnya segala kebutuhan dan aduan masyarakat seperti tercatatnya setiap aduan-aduan yang dilaporkan oleh masyarakat disertai dengan tindak lanjut yang telah dilakukan. Sarana dan prasarana lainnya adalah peningkatan terhadap kebutuhan satker dalam menunjang kinerja satker, seperti pengadaan kendaraan baik darat maupun laut.

2. Untuk Pengawasan, nilai AKIP yang telah diberikan oleh Itwasda dijadikan sebagai masukan di masa mendatang, baik kekurangan maupun kelebihan.
3. Tingkat keterbukaan anggaran dan kemampuan dalam penyerapan anggaran haruslah menjadi perhatian utama, mempublikasikan informasi keuangan di papan pengumuman dan melakukan perencanaan yang matang serta terukur.
4. Pada Sistem dan metode, permasalahan terbesar yang dihadapi oleh Satker Binmas, Lantas, Reskrim, Reskrimsus dan Resnarkoba adalah dalam hal pendokumentasian dan pengarsipan, baik secara manual ataupun secara digital semua pilun yang berasal dari Mabes. Ketersediaan pilun sangatlah dibutuhkan oleh satker karena pilun berfungsi sebagai acuan kerja satker.



5. Inovasi; Satker Lantas, Polair, Reskrimum, Reskrimsus dan Sabhara, dalam hal ini dituntut mampu menciptakan pilu-pilun inisiatif yang sesuai dengan kearifan lokal guna mendukung dan memaksimalkan implementasi pilun-pilun dari mabes. Hal ini tentu harus pula ditunjang sistem pengarsipan dan pendokumentasian yang baik.



# POLDA KEPULAUAN RIAU



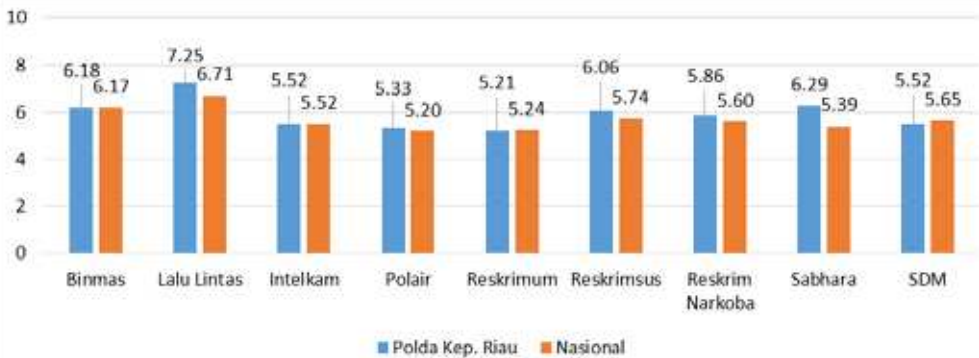


# POLDA KEPULAUAN RIAU

**Peringkat ITK: 11**

**Nilai ITK: 5,915**

**Peringkat Layanan Publik: 17**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Kep. Riau

ITK merupakan total indeks yang terdiri dari sembilan Satuan Kerja (Satker), yaitu Binmas, Lalu Lintas, Intelkam, Polair, Reskrimum, Reskrimsus, Reskrim Narkoba, Sabhara, dan SDM. Berdasarkan hasil pengukuran ITK Polda Kepulauan Riau mendapatkan total skor 5,915, masuk skala nilai kategori “sedang”. Dengan perolehan skor tersebut Polda Kep. Riau berada di peringkat 11 dari 31 Polda secara nasional. Selain itu capaian ITK Polda Kep. Riau lebih besar dari rata-rata nasional yang sebesar 5,693. Peringkat pertama nasional diperoleh Polda Jawa Barat dengan skor ITK 6,767. Namun jika dibandingkan dengan Polda pada kawasan Sumatera, maka Polda Kep. Riau berada di peringkat ke-4.

Pada tingkat Satker perolehan ITK tertinggi oleh Satker Lalu Lintas dengan skor 7,25, tertinggi kedua diraih Satker Sabhara dengan skor 6,29, selanjutnya Satker Binmas dengan skor 6,18, Satker Reskrimsus dengan skor 6,06, Satker Reskrim Narkoba dengan skor 5,86, Satker Intelkam dengan skor 5,52, Satker SDM dengan skor 5,52, Satker Polair dengan skor 5,33, dan yang terakhir Satker Reskrimum 5,51. Sedangkan Satker yang memiliki skor ITK di bawah rata-rata nasional Satker SDM, dan Reskrimum.

Besarnya skor ITK pada Satker tersebut didapat berdasarkan penilaian prinsip-prinsip pada satker. Pada Polda Kepulauan Riau kontribusi penilaian yang baik pada prinsip Perilaku dan Akuntabilitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa aparat kepolisian Polda Kepulauan Riau berperilaku baik ditunjukkan dengan rendahnya tingkat pelanggaran baik etik, disiplin maupun pidana dan integritas yang tinggi dari kesatuan. Selain itu Polda Kepulauan Riau memiliki capaian nilai yang besar dalam Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Namun demikian masih terdapat kelemahan secara umum yaitu pada prinsip Keadilan dan Kompetensi. Permasalahan keadilan antara lain ditunjukkan dengan masih terdapat diskriminasi dalam pelaksanaan tugas dan rendahnya prosentase Polisi Wanita yang menduduki jabatan struktural. Sedangkan permasalahan kompetensi diantaranya masih terbatasnya kendaraan operasional satuan kerja, perbandingan antara jumlah kendaraan dengan jumlah personil yang menunjukkan prosentase yang masih rendah. Selain itu masih rendahnya prosentase jumlah personel yang telah memiliki kompetensi (Dikjur) dengan personel umum.

Berdasarkan pemaparan tersebut rekomendasi perbaikan utama Polda Kepulauan Riau terkait isu Sumberdaya manusia dan sarana prasarana. Adapun atensi perbaikan terkait sumberdaya manusia yaitu diperlukan pengembangan kapasitas SDM yang mampu membangun orientasi dan mindset untuk melayani sehingga dapat mengurangi diskriminasi dalam pelayanan. Selain itu diperlukan pelatihan (Dikjur) bagi personel. Memberikan kesempatan bagi Polisi Wanita untuk mengembangkan prestasi dan membuka ruang menjadi bagian struktur Polda. Sedangkan isu sarana prasarana yaitu perlunya penambahan kendaraan operasional.

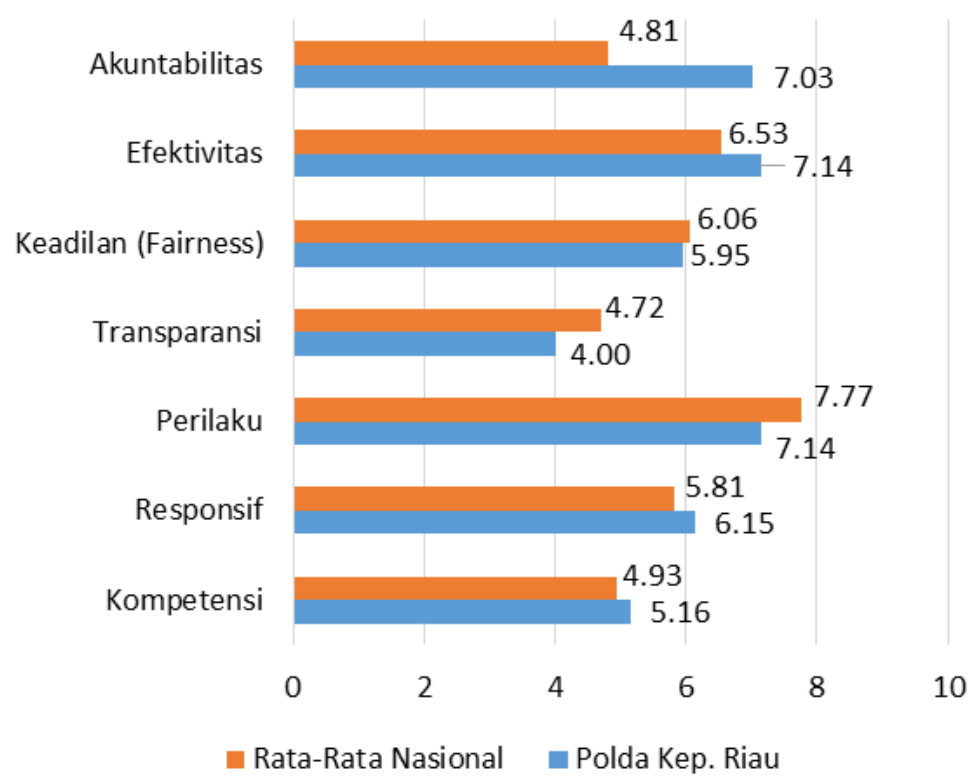
## **Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK**

### **1. Satker Bimbingan Masyarakat (Binmas)**

Berdasarkan capaian skor ITK, Satker Binmas masuk peringkat ke tiga dari sembilan satker dengan ITK 6,18. Perolehan skor ITK Satker Binmas lebih tinggi dari rata-rata nasional yaitu 6,17. Prinsip Efektivitas dan Perilaku merupakan kontributor tertinggi terhadap capaian ITK Satker Binmas. Kedua prinsip tersebut memiliki skor yang sama yaitu 7,14. Prinsip Efektivitas lebih tinggi dari rata-rata nasional (6,53), sedangkan Prinsip Perilaku lebih rendah dari rata-rata nasional (7,77). Penilaian tingginya efektivitas Satker Binmas berdasarkan besarnya prosentase serapan anggaran, namun dari aspek rasio antara Bhabinkamtibmas di wilayah Polda Kepulauan Riau (Polres, Polsek, dan Sub Sektor)

terhadap jumlah desa masih belum efektif. Sedangkan untuk Prinsip Perilaku, mengacu pada analisis peneliti dimana hanya terdapat satu personil yang melakukan pelanggaran disiplin.

Selain itu persepsi masyarakat menyatakan anggota Bhabinkamtibas memiliki integritas dalam melaksanakan tugas. Prinsip dengan skor terendah adalah Transparansi dengan skor 4,00 dan lebih rendah dari rata-rata nasional (4,72). Hal tersebut disebabkan kurang terbukanya informasi anggaran dan jumlah seluruh Bhabinkamtibas yang berada di wilayah Polda Kepulauan Riau.

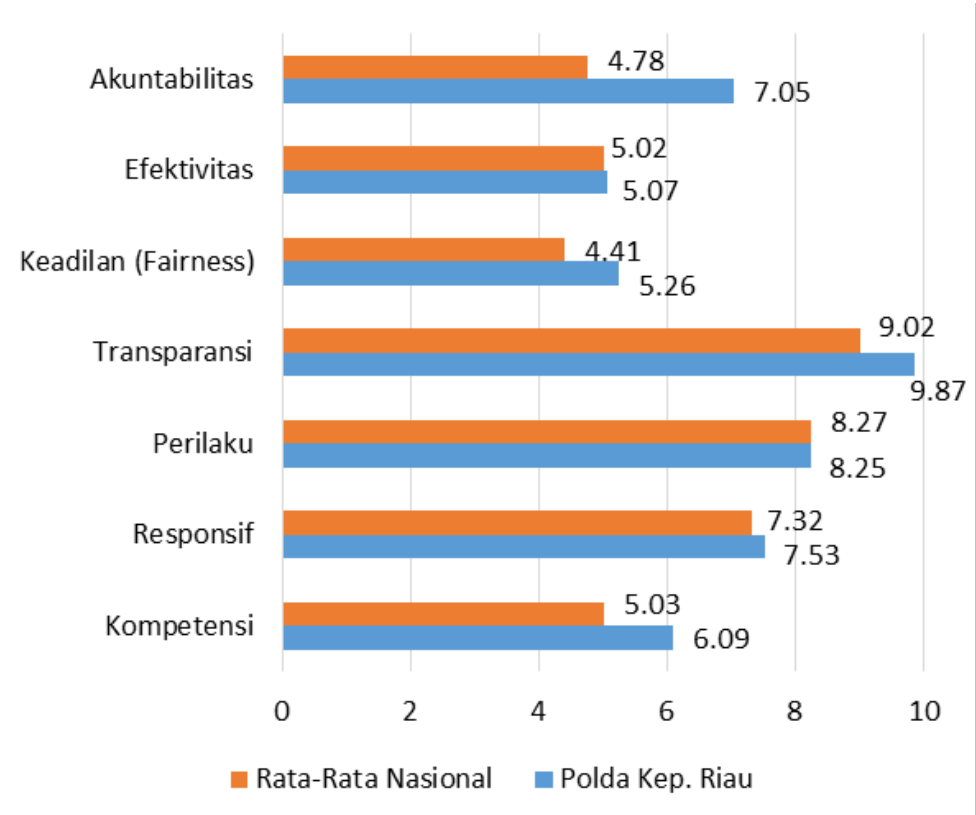


## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)

Satker Lantas memperoleh skor ITK 7,25 dan merupakan satker dengan skor terbesar di antara sembilan satker Polda Kepulauan Riau. Skor tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional (6,71). Di antara tujuh prinsip penilaian, Prinsip Transparansi memiliki kontribusi terbesar dalam perolehan skor Satker Lantas dengan capaian 9,87 dan lebih besar dari tren rata-rata Prinsip Transparansi nasional (9,02). Hal tersebut disebabkan Satker Lantas sangat terbuka (transparan) dalam pengelolaan anggaran. Selain itu Satker Lantas juga transparan

dalam penyelenggaraan layanan SIM, STNK dan BPKB, transparan dalam prosedur, biaya dan waktu penyelesaian. Sedangkan prinsip yang memiliki skor terendah adalah Prinsip Efektivitas yaitu sebesar 5,07. Namun demikian skor tersebut masih lebih besar dari tren rata-rata nasional (5,02).

Rendahnya skor Prinsip Efektivitas disebabkan belum efektifnya sarana pengaduan pada unit layanan SIM, STNK, dan BPKB. Selain itu juga disebabkan rendahnya kepuasan masyarakat pengguna layanan (SIM, STNK, dan BPKB), hal tersebut ditinjau dari laporan Indeks Kepuasan Masyarakat.

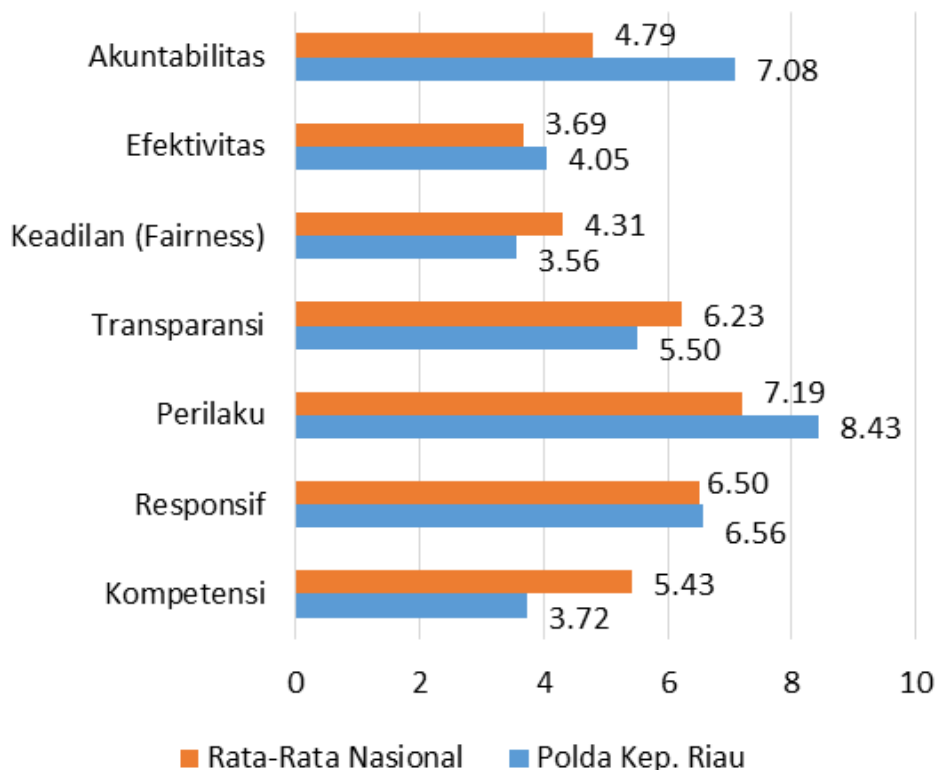


### 3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)

Satker Intelkam memiliki skor ITK yang sama dengan Satker SDM sekaligus rata-rata nasional yaitu 5,52. Prinsip Perilaku memberikan kontribusi tertinggi terhadap skor Satker Intelkam sebesar 8,43. Skor tersebut merupakan penilaian positif atas catatan personil yang bebas dari pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Lebih dari itu menurut masyarakat anggota Intelkam memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan tugas.



Sedangkan skor terendah terdapat pada Prinsip Keadilan yaitu sebesar 3,56. Skor tersebut lebih rendah dari tren rata-rata nasional yakni 4,31. Rendahnya skor tersebut disebabkan oleh masih minimnya jumlah Polisi Wanita yang memiliki jabatan pada tujuh jabatan struktural yang ada. Selain itu permasalahan disebabkan oleh persepsi masyarakat yang berpendapat masih terdapat satuan Intelkam yang melakukan diskriminasi dalam bertugas, meskipun dalam jumlah yang relatif kecil.



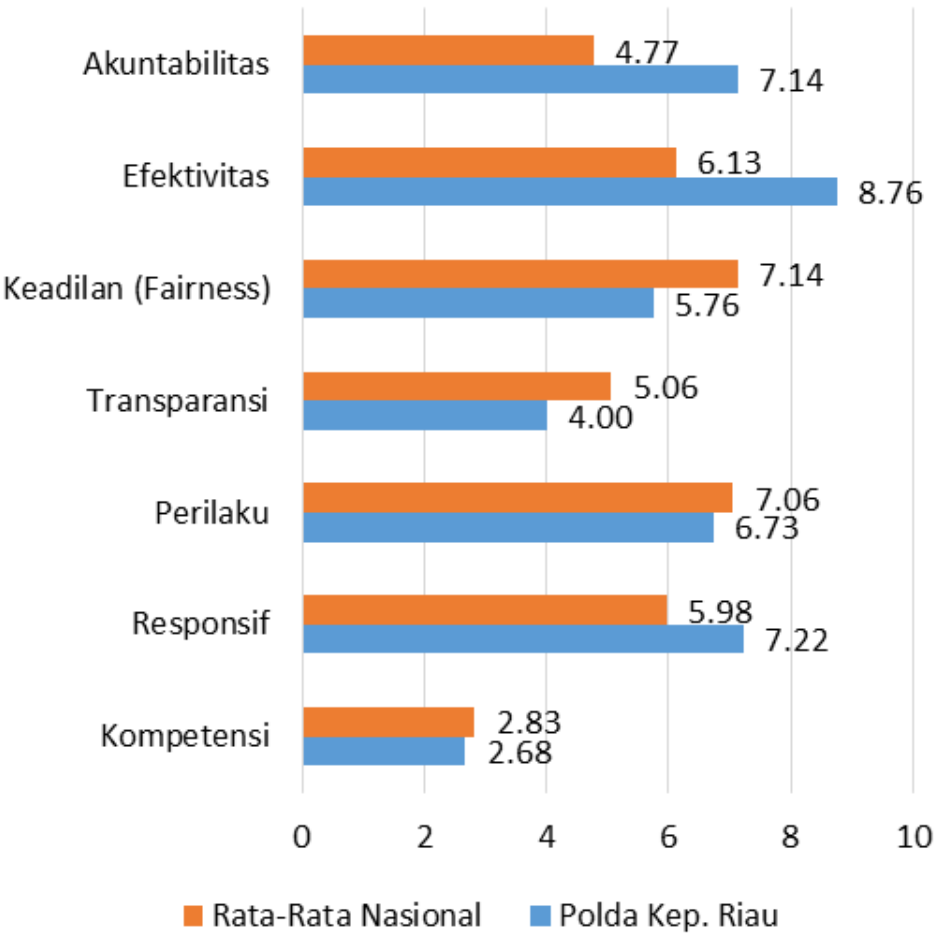
#### 4. Satker Polisi Perairan (Polair)

Satker Polair memiliki skor ITK sebesar 5,33. Perolehan tersebut lebih besar dari rata-rata nasional yaitu 5,20. Satker Polair berada di peringkat ke delapan dari Sembilan satuan kerja. Skor Prinsip Efektivitas memiliki kontribusi terbesar dalam capaian ITK Satker Polair yaitu dengan perolehan 8,76. Skor tersebut lebih besar dari tren rata-rata nasional yakni 6,13. Besarnya skor pada Prinsip Efektivitas disebabkan oleh tingginya prosentase serapan anggaran Satker Polair.

Sedangkan skor terendah pada Prinsip Kompetensi yaitu sebesar 2,68. Skor tersebut berada di bawah rata-rata nasional yakni sebesar 2,83. Rendahnya capaian skor Prinsip Kompetensi menunjukkan adanya permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain,



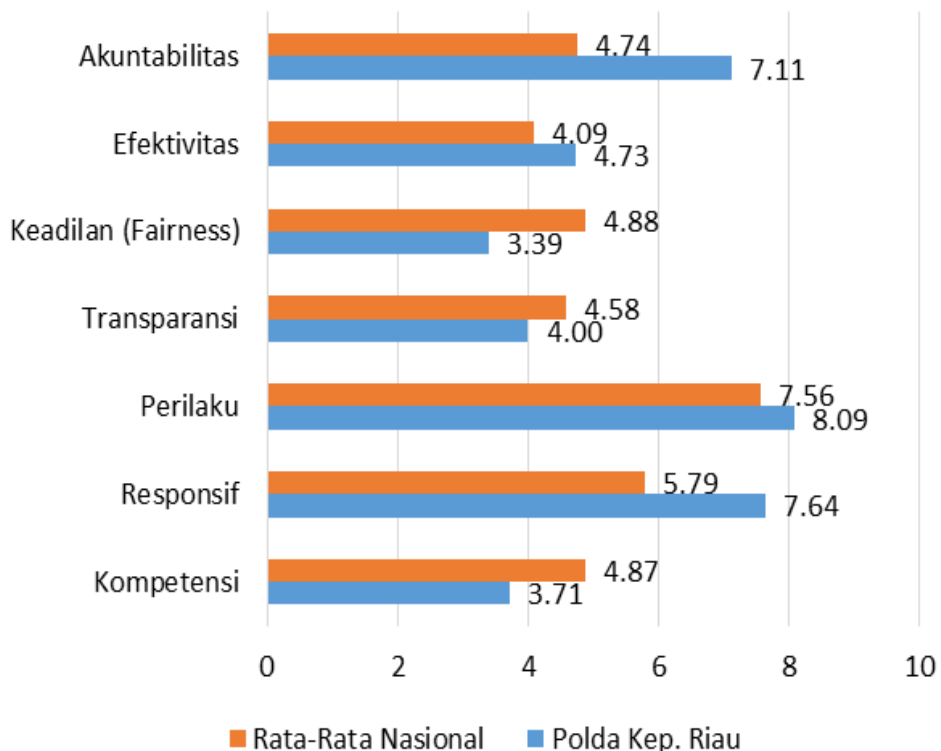
masih terbatasnya jumlah kapal yang dimiliki Satker Polair sehingga berimplikasi pada permasalahan rasio antara jumlah kapal dengan luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda Kepulauan Riau. Berdasarkan data infentaris kendaraan sampai saat ini total kapal yang dimiliki sejumlah 13 unit, sedangkan luas perairan mencapai 575.249,98 km<sup>2</sup>. Keterbatasan jumlah kapal tersebut berimplikasi pada keterbatasan jangkauan operasi laut, mengingat wilayah Polda Kepulauan Riau didominasi dengan perairan. Selain itu permasalahan rasio juga terjadi pada perbandingan antara jumlah personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada diwilayah operasional Polda Kepulauan Riau. Permasalahan tersebut disebabkan kurangnya jumlah personel Polair.



## 5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)

Satker Reskrimum memperoleh skor ITK sebesar 5,21, skor tersebut sedikit lebih rendah dari rata-rata nasional yaitu 5,24. Dengan capaian tersebut Satker Reskrimum berada di peringkat enam dari sembilan satker yang ada. Sedangkan pada aspek prinsip tata kelola kepolisian, Prinsip Perilaku menunjukkan capaian tertinggi yaitu 8,09 dan lebih tinggi dari tren rata-rata nasional (7,56). Tinggi capaian tersebut dikarenakan personel Reskrimum memiliki perilaku baik, yang ditunjukkan dengan sedikitnya pelanggaran kode etik, disiplin maupun pidana. Selain itu masyarakat menilai Satker Reskrimum memiliki integritas yang cukup baik.

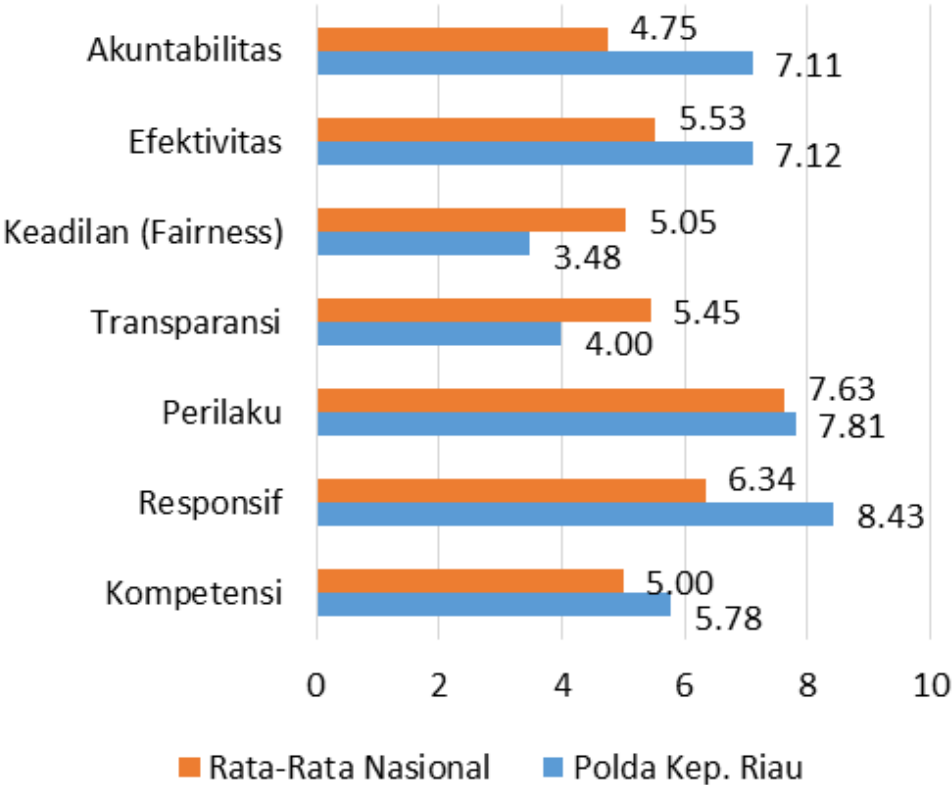
Sedangkan skor terendah pada Prinsip Keadilan dengan skor 3,39 dan lebih rendah dari tren rata-rata nasional (4,88). Masih rendah nya Prinsip Keadilan diantaranya disebabkan jumlah penyidik perempuan yang masih sedikit. Jumlah total penyidik yang dimiliki semuanya berjenis kelamin laki-laki. Sehingga rasio antara jumlah penyidik perempuan dengan laki-laki masih belum ideal. Namun demikian menurut masyarakat, personil Reskrimum sudah cukup adil menangani pelaporan dari masyarakat.



6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)

Satker Reskrimsus memperoleh skor ITK 6,06, dengan perolehan tersebut maka ITK Reskrimsus Polda Kepulauan Riau lebih tinggi dari rata-rata nasional yaitu 5,74. Sehingga jika dibandingkan dengan sembilan satker yang ada di Polda Kepulauan Riau, Reskrimsus berada diperingkat ke empat. Sedangkan dalam aspek prinsip tata kelola kepolisian, skor tertinggi terdapat pada Prinsip Responsif dengan capaian 8,43. Capaian tersebut jauh lebih tinggi dari tren rata-rata nasional yakni 6,34. Berdasarkan hasil kajian, besarnya nilai Prinsip Responsif dikarenakan tersedianya Piranti Lunak (Pilun) atau Standar Operarional Presdur (SOP) pada seluruh aktivitas Reskrimsus dan konsistensi dalam pelaksanaannya. Hal tersebut menunjukan bahwa Reskrimsus memiliki tatalaksana organisasi yang baik dan terstruktur. Selain itu menurut masyarakat Reskrimsus cukup cepat dalam menangani perkara yang dilaporkan.

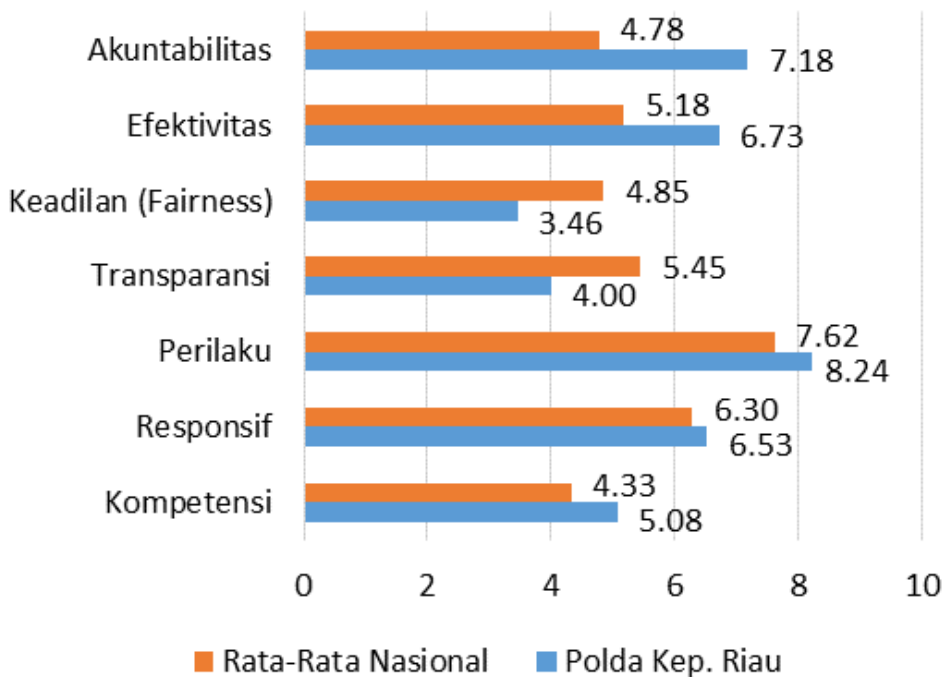
Sedangkan prinsip yang memperoleh skor terburuk adalah Prinsip Keadilan dengan capaian skor 3,48. Capaian tersebut lebih rendah dari tren rata-rata nasional yaitu sebesar 5,05. Belum optimalnya Prinsip Keadilan antara lain disebabkan rasio jumlah anggota penyidik dan pejabat struktural perempuan dengan laki-laki yang belum ideal. Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa pejabat struktural Satker Reskrimsus berjumlah delapan (8) orang dan semua berjenis kelamin laki-laki. Demikian pula dengan penyidik, dimana jumlah total penyidik berjumlah 14 orang yang keseluruhan berjenis kelamin laki-laki.



## 7. Satker Reserse Narkoba

Satker Reserse Narkoba memperoleh skor ITK sebesar 5,86, capaian tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional yakni 5,60. Jika dibandingkan dengan sembilan satker di Polda Kepulauan Riau, maka Reserse Narkoba berada di peringkat ke-lima. Pada Aspek prinsip tata kelola kepolisian dapat diketahui bahwa Prinsip Perilaku merupakan prinsip dengan capaian tertinggi yakni 8,24. Selain itu capaian tersebut lebih tinggi dari tren rata-rata nasional yang sebesar 7,62. Besarnya nilai Prinsip Perilaku berdasarkan catatan kepolisian yang menunjukkan bahwa tidak ditemukannya personel Satker Reserse Narkoba yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana. Selain itu menurut masyarakat Satker Reserse Narkoba memiliki integritas yang cukup baik dalam menjalankan tugasnya.

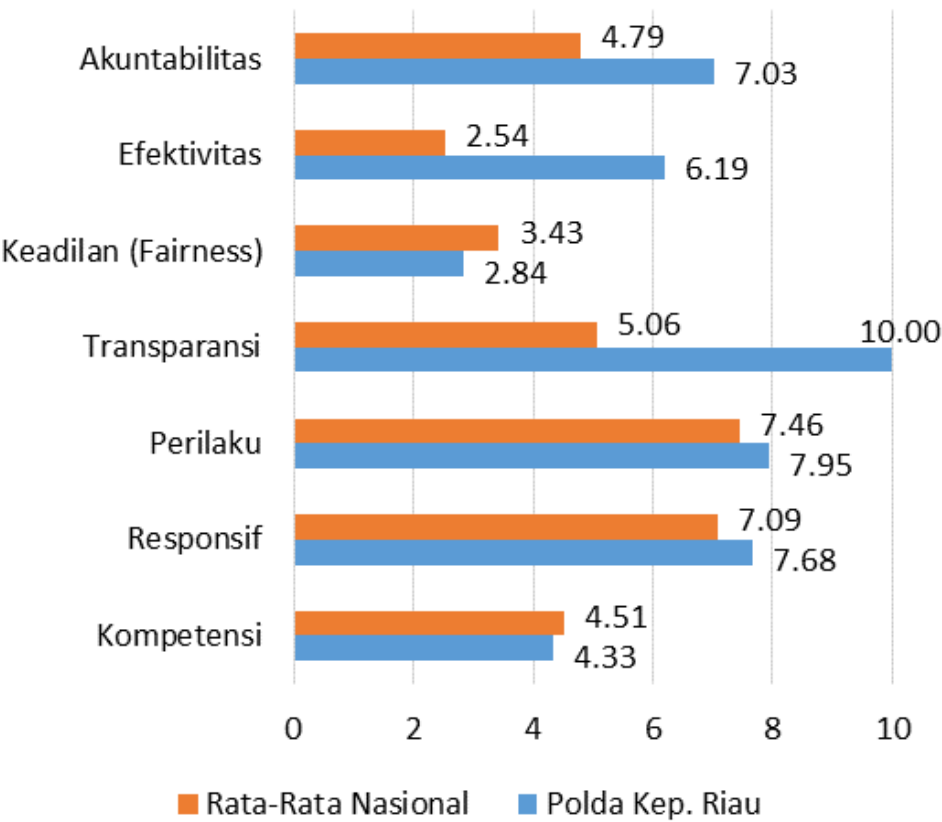
Sedangkan prinsip yang memperoleh skor terendah adalah Prinsip Keadilan yang sebesar 3,46. Capaian tersebut lebih rendah dari rata-rata nasional yaitu 4,85. Hal tersebut disebabkan minimnya jumlah penyidik dan pejabat struktural yang berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa pejabat struktural Satker Reserse Narkoba berjumlah tujuh (7) orang yang keseluruhan berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan penyidik berjumlah 15 orang yang keseluruhan berjenis kelamin laki-laki. Sehingga mengakibatkan belum idealnya rasio antara jumlah anggota penyidik berjenis kelamin perempuan dengan penyidik berjenis kelamin laki-laki.



8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Satker Sabhara memperoleh skor ITK sebesar 6,29, capaian tersebut lebih besar dari rata-rata nasional yakni 5,39. Jika dibandingkan dengan sembilan satker di Polda Kepulauan Riau, Satker Sabhara berada di peringkat ke-dua. Sedangkan pada aspek prinsip tata kelola kepolisian, dapat diketahui bahwa Prinsip Transparansi memiliki skor tertinggi yaitu 10,00. Capaian tersebut jauh lebih tinggi dari tren rata-rata nasional yang sebesar 5,06. Tingginya nilai Transparansi merujuk pada hasil observasi dimana Satker Sabhara sangat terbuka dalam urusan anggaran.

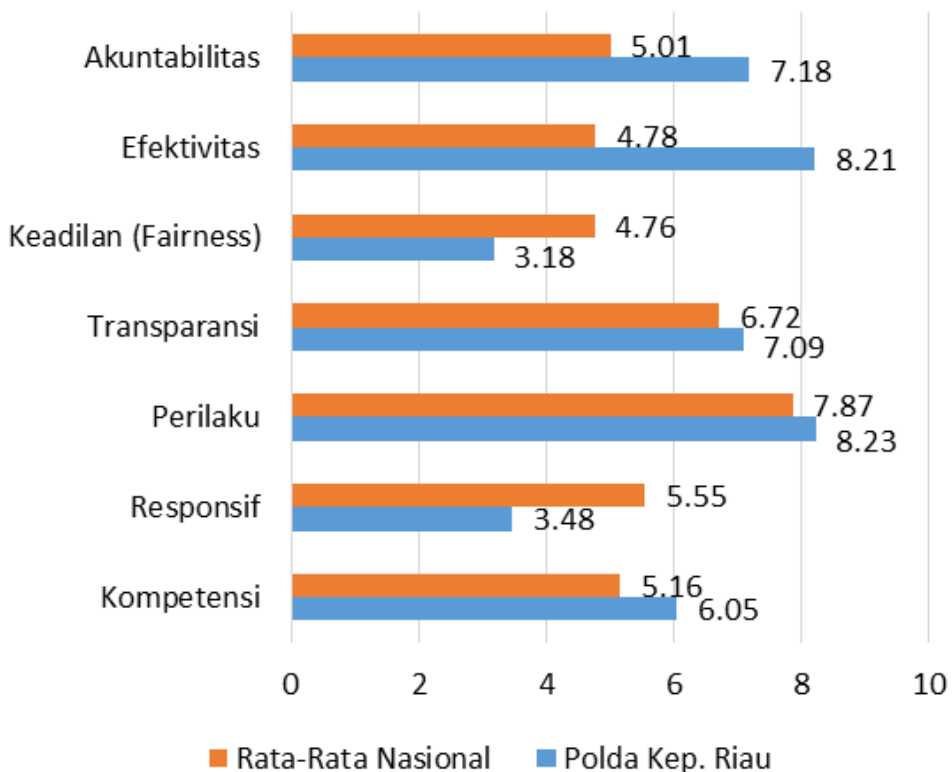
Prinsip yang memperoleh skor terendah adalah Prinsip Keadilan dengan capaian 2,84. Capaian tersebut lebih rendah dari tren rata-rata nasional yang sebesar 3,43. Masih rendahnya capaian tersebut disebabkan minimnya prosentase Polwan yang menduduki jabatan struktural Sabhara. Berdasarkan data yang diperoleh pejabat struktural Satker Shabara berjumlah enam (6) orang yang keseluruhan berjenis kelamin laki-laki. Selain itu menurut masyarakat masih terdapat diskriminasi dalam pelaksanaan Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan dan Patroli (Turjawali) oleh Satker Shabara.



## 9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)

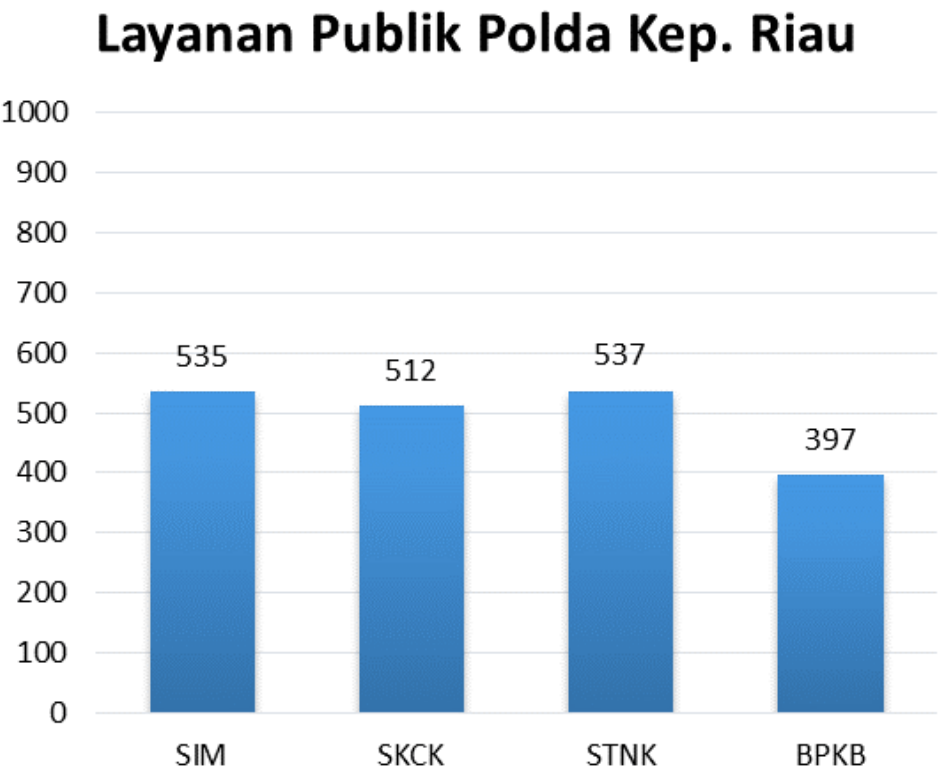
Satker SDM memiliki skor ITK sebesar 5,25, capaian tersebut lebih rendah dari rata-rata nasional yakni 5,65. Jika dibandingkan dengan sembilan satuan kerja di Polda Kepulauan Riau maka Satker SDM berada di peringkat ke tujuh. Pada aspek prinsip tata kelola kepolisian, Prinsip Perilaku memiliki skor tertinggi yakni sebesar 8,23. Capaian tersebut lebih tinggi dari tren rata-rata nasional yaitu 7,87. Sehingga dapat dikatakan bahwa Satker SDM memiliki perilaku yang baik. Besarnya nilai Prinsip Perilaku berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah personel Satker SDM yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana relatif rendah. Selain itu menurut masyarakat Satker SDM memiliki integritas yang cukup baik dalam menjalankan tugasnya.

Sementara Prinsip Keadilan merupakan prinsip dengan skor terendah yaitu sebesar 3,18. Skor tersebut lebih rendah dari tren rata-rata nasional yaitu 4,76. Rendah capaian tersebut dikarenakan belum adanya personil wanita yang menduduki jabatan struktural. Berdasarkan data yang didapatkan menunjukkan bahwa pejabat struktural terdiri dari lima belas personil dengan jenis kelamin laki-laki dan belum terdapat personil yang berjenis kelamin perempuan. Oleh karena itu diperlukan ruang bagi Polisi Wanita untuk mengembangkan kompetensi, prestasi dan karir. Selain itu menurut masyarakat masih ditemukan diskriminasi dalam rekrutmen anggota kesatuan. Meskipun penilaian keadilan dalam rekrutmen keanggotaan masuk kategori “Sedang”, tentu saja masih diperlukan perbaikan untuk menjamin keadilan dalam Satker SDM ini.



## KINERJA LAYANAN PUBLIK POLDA KEP. RIAU

Penilaian pelayanan publik Polda Kepulauan Riau merujuk pada Permenpan No. 38 Tahun 2012 memperoleh skor total sebesar 1981. Skor tersebut merupakan hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan yang meliputi pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Berdasarkan perolehan skor tersebut Polda Kepulauan Riau berada diperingkat ke-29 dari 31 Polda yang dinilai. Capaian Polda Kepulauan Riau berada dibawah rata-rata nasional dengan skor 2661. Sementara itu perolehan masing-masing jenis layanan antara lain SIM (535), SKCK (512), STNK (537), dan BPKB (397). Selain itu jika dibandingkan dengan Polda di kawasan Sumatera maka Polda Kepulauan Riau berada diperingkat terendah, sedangkan peringkat tertinggi diperoleh Polda Sumatera Selatan sebesar 3.827. Adapun penjabaran kinerja pelayan publik pada masing-masing jenis layanan sebagai berikut.



## **1. Layanan Surat Ijin Mengemudi (SIM)**

Layanan publik SIM pada Polda Kepulauan Riau menempati peringkat ke-26 dari 31 Polda yang dinilai dengan skor 535. Skor tersebut lebih rendah dari rata-rata nasional yang sebesar 678,81. Selain itu jika dibandingkan dengan capaian wilayah Sumatera Polda Kepulauan Riau berada diperingkat ke delapan. Sedangkan skor tertinggi diperoleh Polda Sumatera Selatan dengan skor 975. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan SIM Polda Kepulauan Riau perlu dilakukan perbaikan. Adapun permasalahan pada penyelenggaraan pelayanan SIM diantaranya pelayanan SIM belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Selain itu pelayanan SIM belum dilengkapi dengan petugas khusus yang menangani layanan pengaduan, meskipun sudah terdapat instrument pengaduan seperti kotak saran dan prosedur pengaduan. Hal tersebut mengakibatkan layanan pengaduan tidak berjalan dengan maksimal, akibatnya berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan prosentase terselesaikannya pengaduan masih sangat rendah. Permasalahan selanjutnya adalah masih rendahnya kepuasan masyarakat yang bersumber dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu, hasil survey IKM tidak dijadikan sumber data perbaikan atau tidak ada tindak lanjut perbaikan atas temuan survey IKM. Permasalahan yang terakhir terkait penetapan dan pencapaian target kinerja pelayanan. Unit pelayanan SIM selama ini dalam menjalankan aktivitas pelayanan belum berdasarkan penetapan target kinerja pada perencanaan awal. Sehingga menjadi sulit mengukur capaian target sekaligus kinerja pelayanan SIM.

## **2. Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK )**

Pelayanan SKCK pada Polda Kepulauan Riau memperoleh skor 512, jika dibandingkan dengan skor pelayanan SKCK dengan Polda lainnya maka Polda Kepulauan Riau berada di peringkat ke-17 dari 31 Polda yang dinilai. Skor pelayanan SKCK Polda Kepulauan Riau lebih rendah dari rata-rata skor pelayanan SKCK nasional yaitu sebesar 530. Selain itu jika dibandingkan dengan skor pelayanan SKCK di wilayah Sumatera maka Polda Kepulauan Riau berada diperingkat ke delapan, sedangkan peringkat pertama adalah Polda Sumatera Selatan dengan skor 872. Berdasarkan perolehan skor tersebut dapat disimpulkan bahwa diperlukan perbaikan pada pelayanan SKCK.

Masih rendahnya skor Pelayanan SKCK disebabkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, pelayanan SKCK belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua, belum optimalnya unit layanan pengaduan. Pada dasarnya instrument pelayanan pengaduan (kotak saran dan prosedur pengaduan) telah tersedia, namun belum didukung dengan petugas khusus yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan pengaduan. Sehingga prosentase terselesaikannya pengaduan masih sangat rendah. Ketiga, belum dilaksanakannya pengukuran kepuasan pengguna layanan melalui survey



IKM yang mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004. Sehingga saat ini belum dapat diketahui bagaimana respon masyarakat atau kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan SKCK. Perlu dipahami bahwa penilaian kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan refleksi atas seluruh aktivitas aparatur penyelenggara layanan SKCK, selain itu besarnya skor IKM dapat menjadi pertimbangan dalam perbaikan layanan periode selanjutnya. Keempat atau yang terakhir, belum adanya penetapan target kinerja pada perencanaan awal. Sehingga menjadi sulit mengukur capaian target sekaligus kinerja pelayanan.

### **3. Layanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Pelayanan STNK pada Polda Kep. Riau memperoleh skor 537, dengan skor tersebut maka pelayanan STNK pada Polda Kep. Riau berada di peringkat ke-30 dari 31 Polda yang dinilai. Sementara itu skor tersebut masih di bawah rata-rata nasional yakni sebesar 753. Jika dibandingkan dengan skor pelayanan STNK pada Polda di wilayah Sumatera, maka Polda Kep. Riau berada di peringkat ke sepuluh atau yang terakhir. Sedangkan skor tertinggi diperoleh Polda Sumatera Selatan sebesar 990, kemudian Polda Sumatera Utara sebesar 877. Berdasarkan capaian skor tersebut secara umum dapat disimpulkan bahwa diperlukan perbaikan pada unit layanan STNK Polda Kepulauan Riau.

Permasalahan pada pelayanan STNK antara lain disebabkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, pelayanan STNK belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua, belum optimalnya unit layanan pengaduan yang disebabkan tidak tersedianya petugas khusus yang bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan pengaduan. Ketiga, belum dilaksanakannya pengukuran kepuasan pengguna layanan melalui survey IKM yang mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 atau yang diperbaharui dengan PermenPANRB No 16 tahun 2014 menyangkut SKM. Sehingga saat ini belum dapat diketahui bagaimana kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan STNK. Perlu dipahami bahwa penilaian kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan refleksi atas seluruh aktivitas aparatur penyelenggara layanan STNK. Selain itu besarnya skor IKM dapat menjadi pertimbangan dalam perbaikan layanan periode selanjutnya. Keempat, belum optimalnya penyampaian informasi terkait pelayanan STNK kepada masyarakat atau pengguna layanan.

### **4. Layanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Pelayanan BPKB pada Polda Kepulauan Riau memperoleh skor 397, dengan skor tersebut maka pelayanan BPKB pada Polda Kep. Riau berada di peringkat terakhir atau ke-31. Sementara itu skor tersebut masih jauh di bawah rata-rata nasional yakni sebesar 699. Jika dibandingkan dengan skor pelayanan BPKB pada Polda di wilayah Sumatera, maka Polda Kep. Riau berada di peringkat ke sepuluh atau yang terakhir. Sedangkan skor tertinggi diperoleh Polda Sumatera Selatan sebesar 990, kemudian Polda Sumatera Barat sebesar

947. Berdasarkan capaian skor tersebut secara umum dapat disimpulkan bahwa sangat diperlukan perbaikan pada unit layanan BPKB Polda Kepulauan Riau.

Permasalahan pada pelayanan BPKB antara lain disebabkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, pelayanan BPKB belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua, Polda Kepulauan Riau belum menetapkan kebijakan peningkatan ketrampilan dan profesionalisme pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPKB. Ketiga, permasalahan terkait aspek fisik meliputi sarana dan prasarana pelayanan dan kebersihan yang dirasa masih kurang. Keempat, belum optimalnya unit layanan pengaduan yang disebabkan tidak tersedianya petugas khusus yang bertanggungjawab atas pelaksanaan layanan pengaduan.

Kelima, belum dilaksanakannya pengukuran kepuasan pengguna layanan melalui survey IKM yang mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004. Sehingga saat ini belum dapat diketahui bagaimana kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan STNK. Selain itu besarnya skor IKM dapat menjadi pertimbangan dalam perbaikan layanan periode selanjutnya. Keenam, permasalahan terkait distribusi informasi layanan BPKB dimana Polda Kepulauan Riau belum menyediakan pelayanan yang berbasis sistem informasi. Hal tersebut berimplikasi pada kurang optimalnya distribusi dan keterbukaan informasi pelayanan BPKB. Ketujuh, yaitu belum adanya penetapan target kinerja pada perencanaan awal. Sehingga menjadi sulit mengukur capaian target sekaligus kinerja pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan seluruh pemaparan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan sebagai berikut. Pertama, penilaian atas tata kelola kepolisian yang diukur dengan Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) yang terdiri dari tujuh prinsip yang dilakukan pada sembilan satuan kerja. Total ITK Polda Kepulauan Riau yaitu 5,915 sehingga mendapat predikat "Sedang". Capaian tersebut lebih besar dari rata nasional (5,693) dan menjadikan Polda Kepulauan Riau berada diperingkat ke-11 dari 31 Polda yang dinilai. Pada tingkat satuan kerja, ITK tertinggi diperoleh Satuan Kerja Lalu Lintas dengan skor 7,25, sedangkan yang terendah adalah Satker Reskrimum 5,51. Satker yang memiliki skor ITK di bawah rata-rata nasional Satker SDM, dan Reskrimum. Adapun prinsip tata kelola secara umum yang menunjukan nilai yang baik secara berurutan diantaranya Prinsip Perilaku, Prinsip Akuntabilitas, Prinsip Responsif, Prinsip Efektivitas, dan Prinsip Transparansi. Sedangkan prinsip tata kelola yang memiliki capaian rendah secara berurutan yaitu Prinsip Keadilan, dan Prinsip Kompetensi. Kedua prinsip dengan nilai rendah tersebut menjadi fokus perbaikan tata kelola kepolisian Polda Kep. Riau.

Kedua, penilaian pelayanan publik dilakukan pada empat pelayanan administrasi kepolisian yaitu SIM, SKCK, STNK, dan BPKB. Adapun perolehan masing-masing jenis layanan antara lain SIM (535), SKCK (512), STNK (537), dan BPKB (397). Berdasarkan perolehan masing-masing jenis layanan, maka total skor pelayanan publik Polda Kepulauan

Riau sebesar 1981. Capaian tersebut menempatkan Polda Kepulauan Riau diperingkat ke-29 dari 31 Polda yang dinilai. Dengan demikian pelayanan publik di lingkungan Polda Kepulauan Riau dikategorikan “Cenderung Buruk”, oleh karena itu diperlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari keempat jenis layanan tersebut meliputi pelayanan yang belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; belum diterapkannya pengukuran kepuasan melalui IKM termasuk tindak lanjut atas temuan survey tersebut; belum optimalnya sistem layanan pengaduan; dan belum lengkapnya penyusunan Rencana Kerja sehingga belum ada penetapan target kinerja dan indikator kinerja. Sehingga pengukuran kinerja tidak dapat dilakukan.

Ketiga, merujuk pada permasalahan ITK dan pelayanan publik, permasalahan mendasar pada Polda Kepulauan Riau yaitu terkait sumber daya manusia (SDM) dan sistem metode. Permasalahan SDM yang dimaksud meliputi kuantitas ideal yang belum terpenuhi, perlunya peningkatan kompetensi, dan pengembangan kapasitas dan kesempatan promosi bagi polwan. Sedangkan permasalahan sistem dan metode diantaranya pelayanan yang belum mengacu pada standar manajemen pelayanan (ISO dan UU Pelayanan Publik), yang berimplikasi pada permasalahan penyelenggaraan IKM, layanan pengaduan dan kejelasan informasi terkait pelayanan. Selain itu lemahnya sistem perencanaan juga menjadi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga permasalahan SDM dan Sistem merupakan isu strategis yang menjadi focus perbaikan Polda Kepulauan Riau.

## SARAN

Rekomendasi perbaikan ITK dan pelayanan publik mengacu pada isu strategis sebagai berikut. *Pertama*, diperlukan perbaikan pada aspek SDM aparatur kepolisian Polda Kep. Riau. Perbaikan SDM dapat dilakukan melalui :

1. Pemenuhan jumlah personel mengacu pada standar kebutuhan Daftar Susunan Pegawai (DSP).
2. Melaksanakan *Capacity Assessment* dan dilanjutkan dengan pendidikan kejuruan sesuai dengan Satuan Kerja. Melalui *Capacity Assessment* akan diketahui kebutuhan mendasar yang diperlukan untuk meningkatkan kapasitas aparat kepolisian. Hasil kajian *Capacity Assessment* tersebut menjadi dasar pelaksanaan program pendidikan kejuruan. Sehingga program pendidikan kejuruan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.
3. Guna memenuhi aspek keadilan, maka diperlukan peningkatan terbukanya peluang bagi Polisi Wanita untuk mengembangkan kapasitas dan promosi jabatan.
4. Diperlukan transformasi mindset, culture set dan komitmen aparat kepolisian yang berorientasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

*Kedua*, perbaikan sistem dan metode dapat dilakukan melalui:

1. Diperlukan penataan kembali atau reformasi dalam sistem pelayanan publik. Reformasi pada sistem pelayanan mengacu pada UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain baik dari aspek sumberdaya manusia, tatalaksana maupun kelembagaan. Sehingga dapat menjadikan organisasi Polda Kepulauan Riau yang berorientasi pada *Service Quality*.
2. Memutakhirkan Standar Operasional Prosedur (SOP), menginformasikan Standar Pelayanan Publik (SPP), kontrak pelayanan, dan maklumat pelayanan kepada masyarakat.
3. Mengoptimalkan unit layanan pengaduan, khususnya terkait ketersediaan SDM yang mengelola.
4. Mengembangkan sistem pelayanan yang berbasis sistem informasi dan teknologi informasi. Guna mempermudah pengarsipan, memaksimalkan distribusi informasi dan memberikan pelayanan melalui internet.
5. Melaksanakan Survey IKM secara berkala dan berkesinambungan kepada masyarakat, dan menjadikan hasil survey IKM sebagai input perbaikan pelayanan.
6. Mengembangkan inovasi pelayanan, misalnya dengan membuka Samsat Corner dan Samsat Mobile ditempat yang banyak aktivitas masyarakat seperti area pertokoan, mall, Pasar, dan tempat lainnya. Inovasi ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dan membangun citra Kepolisian yang dekat dengan masyarakat dan sebagai pelayan masyarakat.





POLDA JAMBI





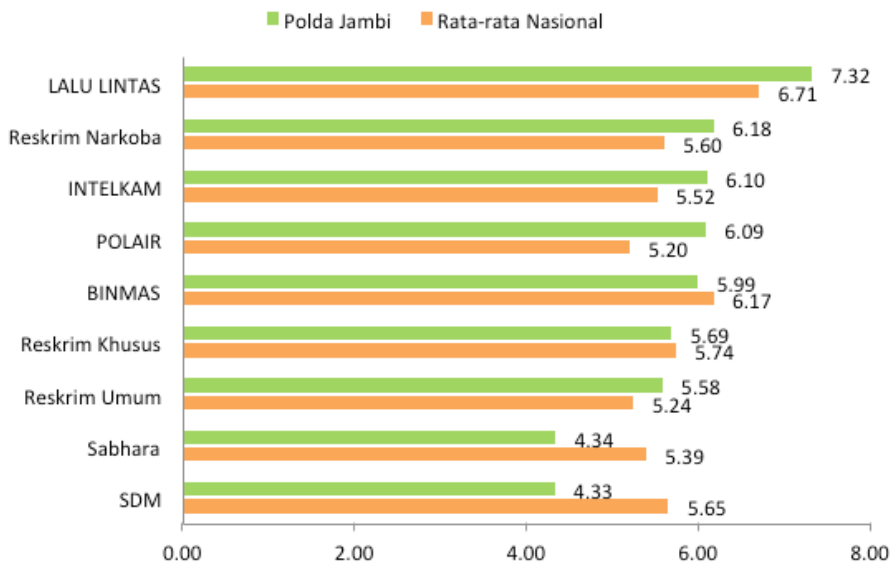


# POLDA JAMBI

**Polda Jambi**

**Peringkat: 17**

**Nilai: 5,735**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Jambi



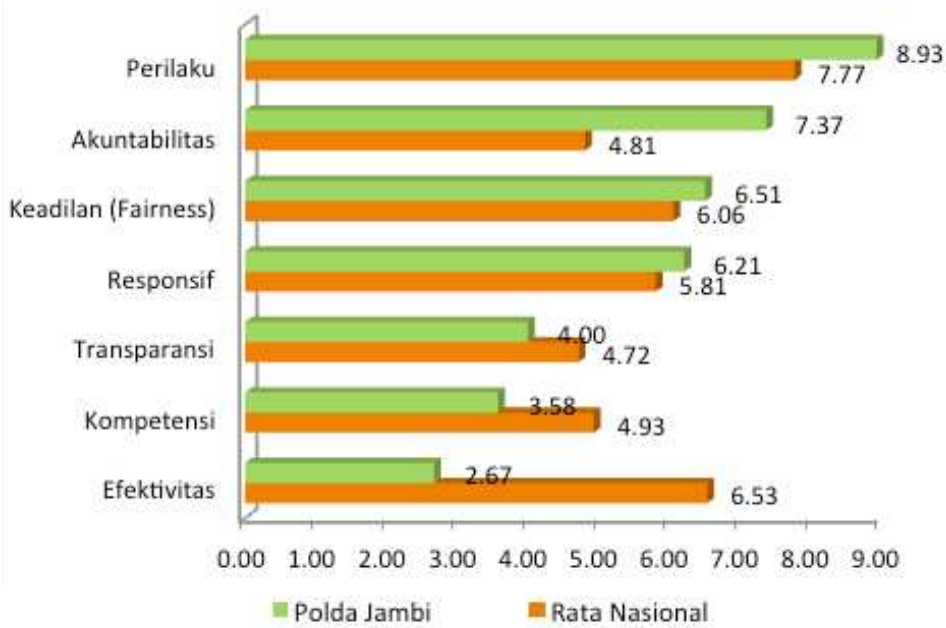
Dalam ITK 2015, Polda Jambi meraih nilai 5,735 masuk skala kategori “sedang”, menempati posisi ke-17 dari 31 Polda di Indonesia. Nilai ini sedikit di atas rata-rata nasional yang sebesar 5,693. Dari 9 satuan kerja (Satker), Satker Lalu Lintas merupakan Satker dengan nilai tertinggi (7,32). Disusul oleh Satker Reskrim Narkoba dan Intelkam dengan nilai masing-masing sebesar 6,18 dan 6,10. Tiga satker dengan skor terendah adalah SDM (4,33), Sabhara (4,34) dan Reskrim Umum (5,58).

Dari empat layanan publik yang diberikan Polda Jambi (SIM, STNK, BPKB dan SKCK), seluruhnya memiliki nilai di bawah rata-rata nasional. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup maksimal. Kinerja layanan yang belum maksimal tercermin dari rendahnya kualitas pengaduan, belum dilaksanakannya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan belum adanya sistem pelayanan yang berbasis elektronik.

Beberapa isu utama ITK pada Polda Jambi ini terkait dengan jumlah personil masing-masing satker yang memiliki kompetensi masih rendah, sarana dan prasarana yang belum memadai, masih adanya personil yang melakukan pelanggaran, serta serapan anggaran yang masih rendah. Oleh karena itu, dibutuhkan pendidikan dan pelatihan yang terkait dengan bidang dan tugasnya untuk para personil Satker. Juga menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, meningkatkan pengawasan atas aturan yang berlaku, serta perlunya perencanaan anggaran yang lebih baik dan tepat guna.

**KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK**

**1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)**



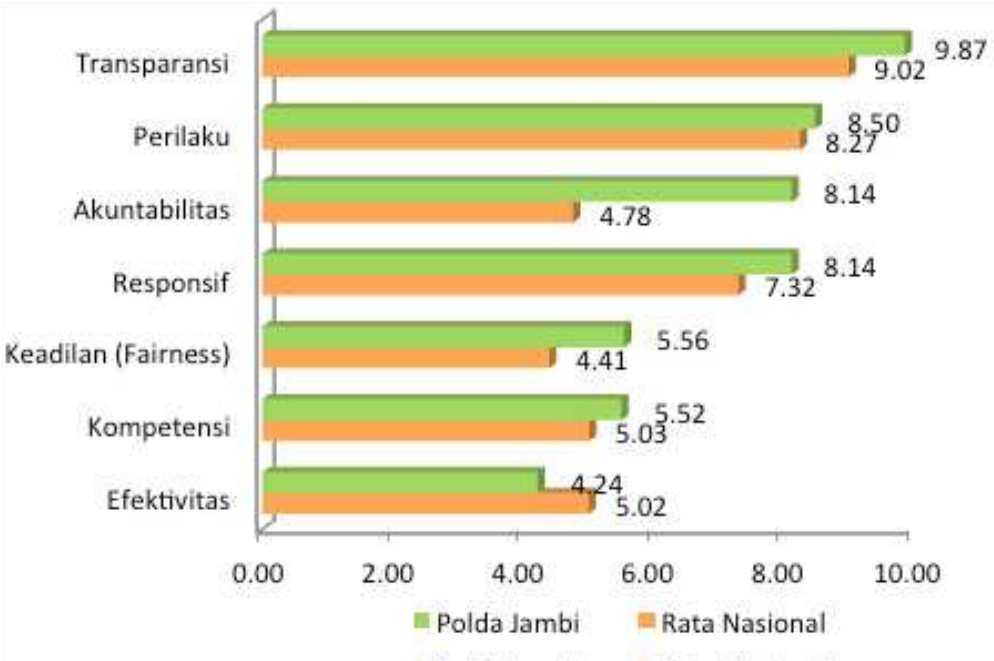
Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Pada Satker Binmas terdapat empat prinsip yang nilainya lebih besar dibanding rata-rata nasional, yakni prinsip Perilaku, Akuntabilitas, Keadilan dan Responsif. Tiga prinsip lainnya mempunyai nilai lebih kecil dari rata-rata Nasional (Transparansi, Kompetensi dan Efektivitas). Prinsip Perilaku merupakan prinsip dengan skor tertinggi pada Satker Binmas (8,93). Nilai ini lebih besar dibanding rata-rata nasional yang sebesar 7,77. Prinsip terendah dalam Satker Binmas adalah Efektivitas yang mempunyai nilai 2,67, jauh di bawah rata-rata nasional (6,53).

Prinsip dengan nilai tertinggi pada Satker Binmas adalah Perilaku. Skor yang tinggi ini karena tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran, baik pelanggaran kode etik, disiplin maupun pidana. Selain itu, berdasarkan persepsi pihak internal dan eksternal terhadap Integritas sebagai anggota Bhabinkamtibmas, skor rata-rata yang dihasilkan 3,89 (dari 0-5). Artinya integritas anggota Bhabinkamtibmas dianggap cukup baik.

Efektivitas merupakan prinsip dengan skor terendah yang dimiliki oleh Satker Binmas. Ini mengindikasikan bahwa kinerja Satker Binmas dinilai belum cukup efektif. Rendahnya skor ini dilihat dari rasio Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa yang rendah, yakni 0,35. Skor ini mengindikasikan bahwa 1 anggota Bhabinkamtibmas diperuntukkan 3 desa. Padahal idealnya, 1 anggota Bhabinkamtibmas untuk 1 desa. Penyerapan anggaran dari Satker ini juga belum cukup efektif. Anggaran Satker yang direncanakan sebesar Rp 2.979.839.000,- namun realisasinya meningkat menjadi Rp 3.301.237.071,-.

## 2. Lalu Lintas



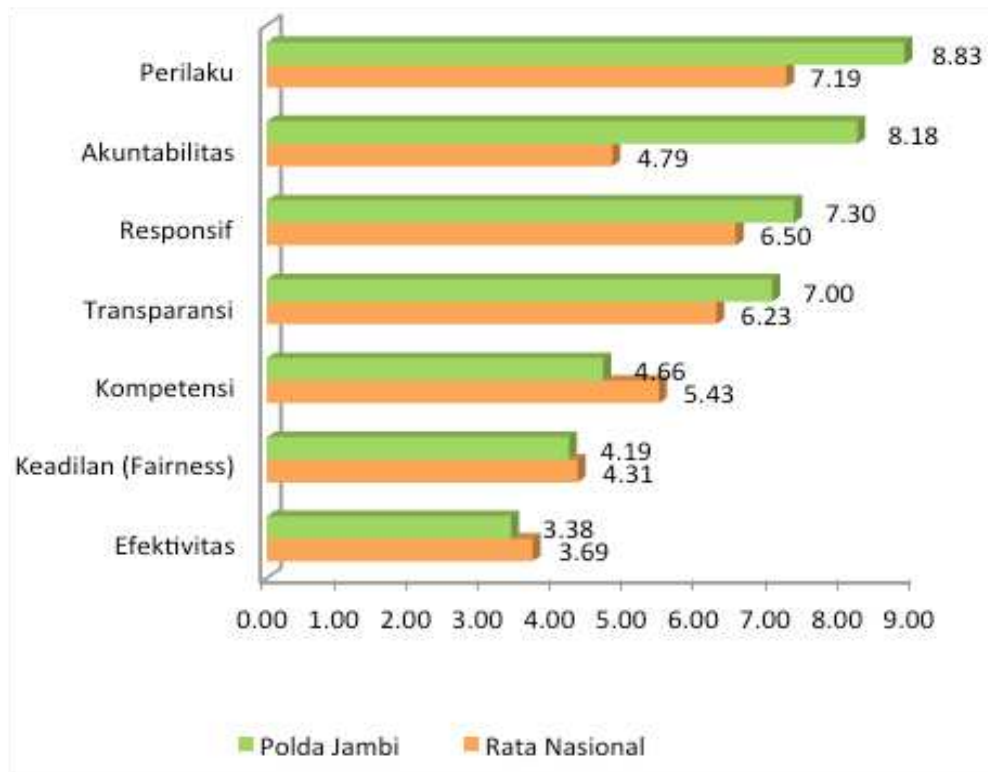
Grafik 3. Kinerja Satker Lalu Lintas

Hampir semua prinsip pada Satker Lalu Lintas Polda Jambi memiliki skor yang melampaui rata-rata nasional. Hanya satu prinsip yakni Efektivitas dengan skor di bawah rata-rata nasional. Prinsip Efektivitas ini merupakan prinsip pada Satker Lalu Lintas dengan skor terendah (4,24).

Pada Satker Lalu Lintas, prinsip yang paling baik adalah Prinsip Transparansi. Nilainya hampir mendekati sempurna, yakni 9,87. Pada Satker ini, tingkat transparansi/keterbukaan sangat dijunjung tinggi, terutama pada prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di Polda. Anggaran pada satker ini juga cukup terbuka. Data anggaran tersebut tersedia untuk umum dengan prosedur tertentu.

Prinsip terendah pada Satker ini adalah Efektivitas. Masih belum efektifnya kinerja Satker ini ditunjukkan oleh tidak adanya penurunan jumlah kecelakaan lalu lintas pada rentang waktu 2013-2014 serta rendahnya jumlah pengaduan SIM, STNK dan BPKB yang dapat diselesaikan.

3. Intelijen Keamanan (Intelkam)



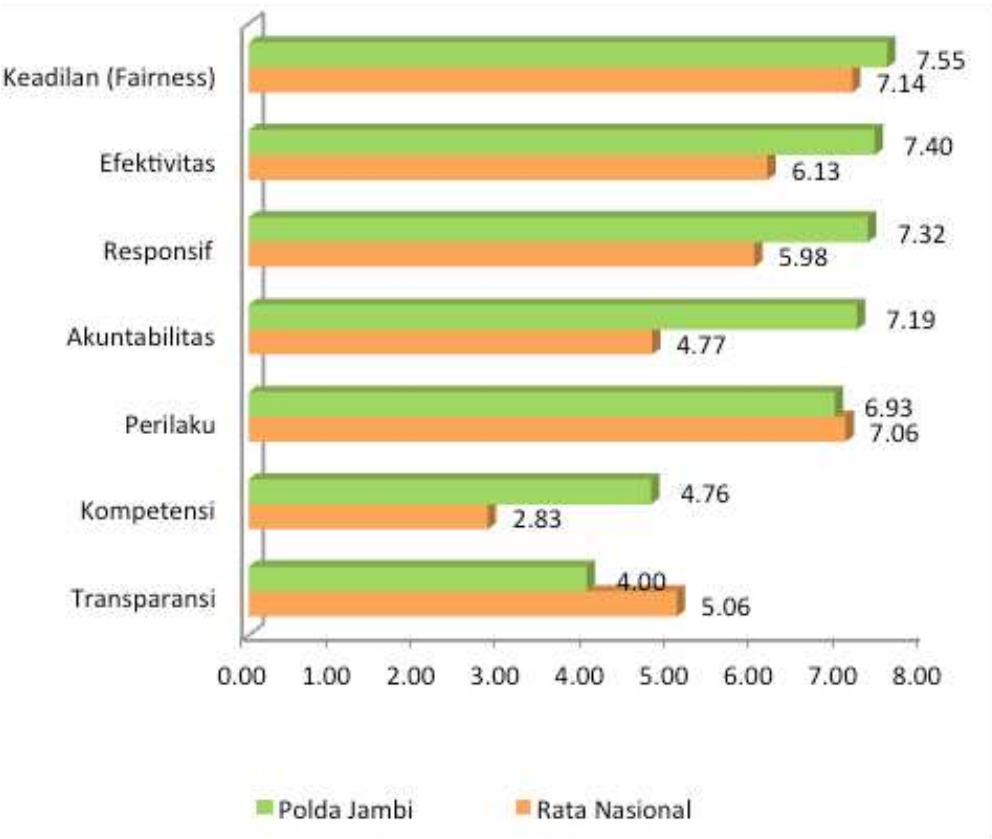
Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Satker Intelkam Polda Jambi memiliki empat prinsip yang berada di atas rata-rata nasional, yakni Prinsip Perilaku, Akuntabilitas, Responsif dan Transparansi. Tiga prinsip lainnya (Kompetensi, Keadilan, dan Efektivitas) menempati posisi tiga terendah dengan skor di bawah rata-rata nasional.

Prinsip Perilaku memiliki skor 8,83 merupakan prinsip tertinggi dibanding prinsip lainnya. Nilai yang tinggi ini didukung oleh tidak adanya personil Satker Intelkam yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana. Hasil persepsi pihak internal dan eksternal Polda juga mengungkapkan bahwa integritas personil satker ini cukup tinggi.

Skor terendah (3,38) ditempati oleh Prinsip Efektivitas. Rendahnya nilai ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya rendahnya efektivitas sarana pengaduan layanan SKCK, rendahnya pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan dan rendahnya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan SKCK.

4. Polisi Perairan (Polair)



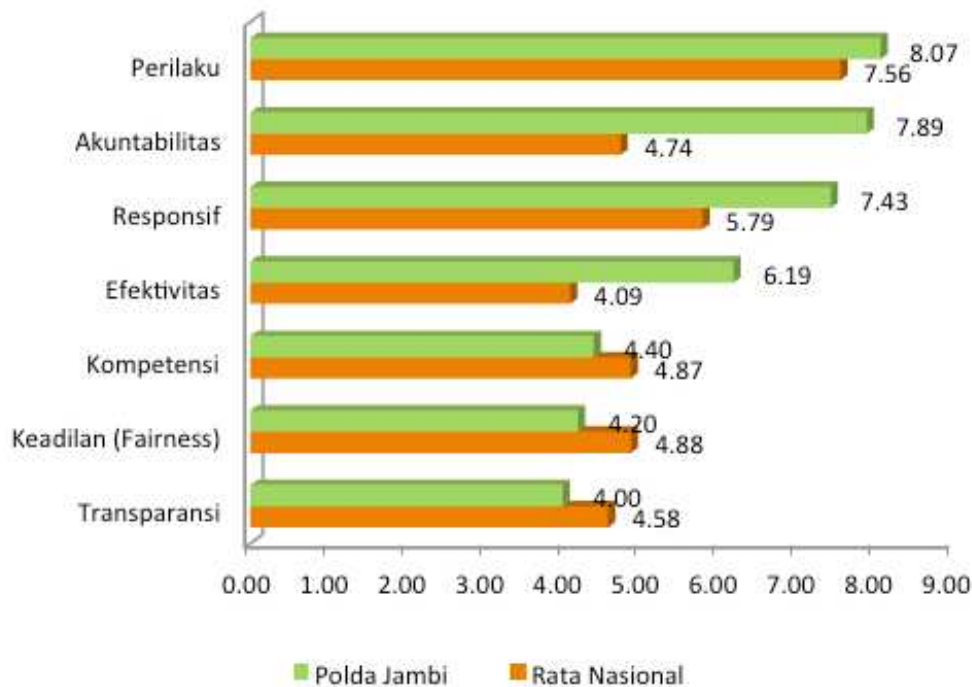
Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Lima dari tujuh prinsip tata kelola pada Satker Polair Polda Jambi menempati skor di atas rata-rata nasional. Dua prinsip yakni Perilaku dan Transparansi memiliki skor di bawah rata-rata nasional.

Prinsip Keadilan merupakan prinsip tata kelola terbaik yang diterapkan oleh Satker Polair. Menurut hasil survei berdasarkan persepsi pihak internal dan eksternal, pada Satker ini hampir tidak ada diskriminasi dalam pelaksanaan tugas Polair. Baik tugas patroli perairan/perbatasan, SAR, Sambang Nusa maupun Polmas perairan. Disusul oleh Prinsip Efektifitas dengan skor 7,40. Anggaran Satker Polair dinilai efektif berdasarkan serapan anggaran yang cukup baik. Artinya, anggaran yang ditetapkan tidak jauh berbeda dengan realisasinya.

Prinsip tata kelola yang memiliki skor terendah adalah Transparansi. Berdasarkan observasi lapangan, transparansi anggaran Satker Polair memang tersedia, namun untuk mendapatkannya harus melalui prosedur tertentu. Masyarakat umum dapat mengakses anggaran Satker ini dengan syarat telah mengirimkan surat permohonan terlebih dahulu.

5. Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim Umum

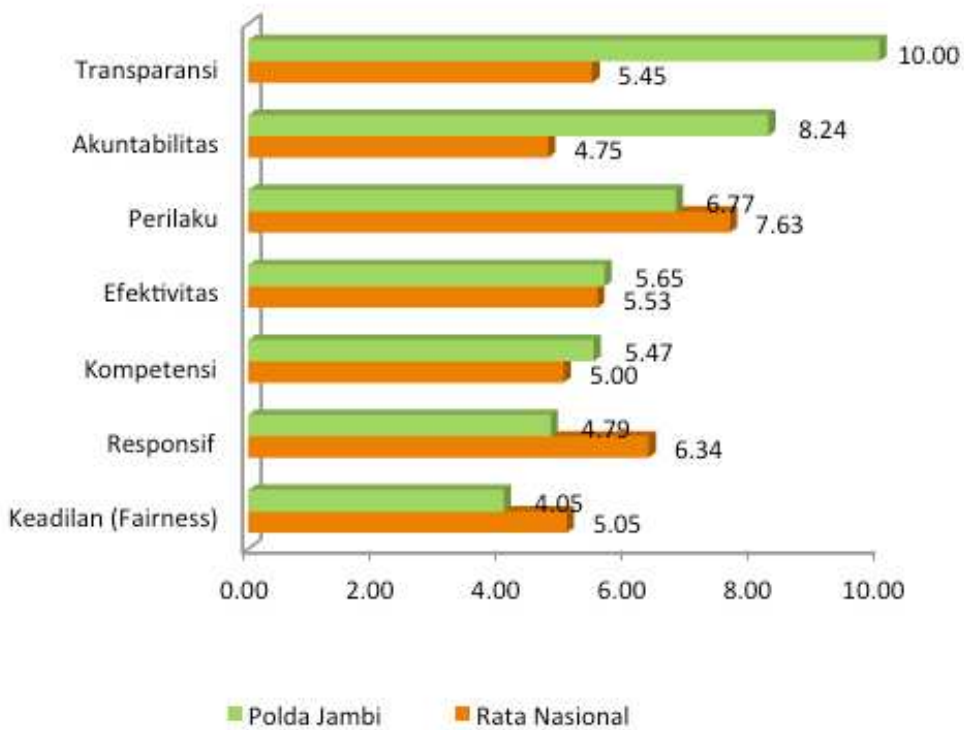
Sama seperti Satker Binmas dan Satker Intelkam, pada Satker Reskrim Umum Polda Jambi juga memiliki empat prinsip dengan skor di atas rata-rata nasional. Keempat prinsip

yang dimaksud adalah Perilaku, Akuntabilitas, Responsif, dan Efektivitas. Tiga prinsip lainnya yaitu Kompetensi, Keadilan dan Transparansi memiliki skor sedikit lebih rendah dari rata-rata nasional.

Satker Reskrim Umum menerapkan prinsip perilaku yang baik dalam tata kelolanya. Dengan nilai 8,07, prinsip ini merupakan prinsip yang tertinggi di antara tujuh prinsip yang ada. Pada satker ini, hanya ada tiga personil satker yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana. Hasil survei internal dan eksternal juga menilai bahwa integritas anggota satker ini cukup tinggi.

Prinsip transparansi memiliki skor terendah (4,00) pada Satker Reskrim Umum. Skor ini merupakan cerminan dari kurang terbukanya Satker Reksrim Umum atas anggaran satker. Masyarakat harus mengurus prosedur mengirim surat terlebih dahulu, sebelum mengakses anggaran satker. Selain Transparansi, prinsip Keadilan juga memiliki skor yang rendah. Dari total penyidik 30 orang yang terdapat pada Satker Reskrim Umum, hanya 1 yang merupakan penyidik perempuan.

6. Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)



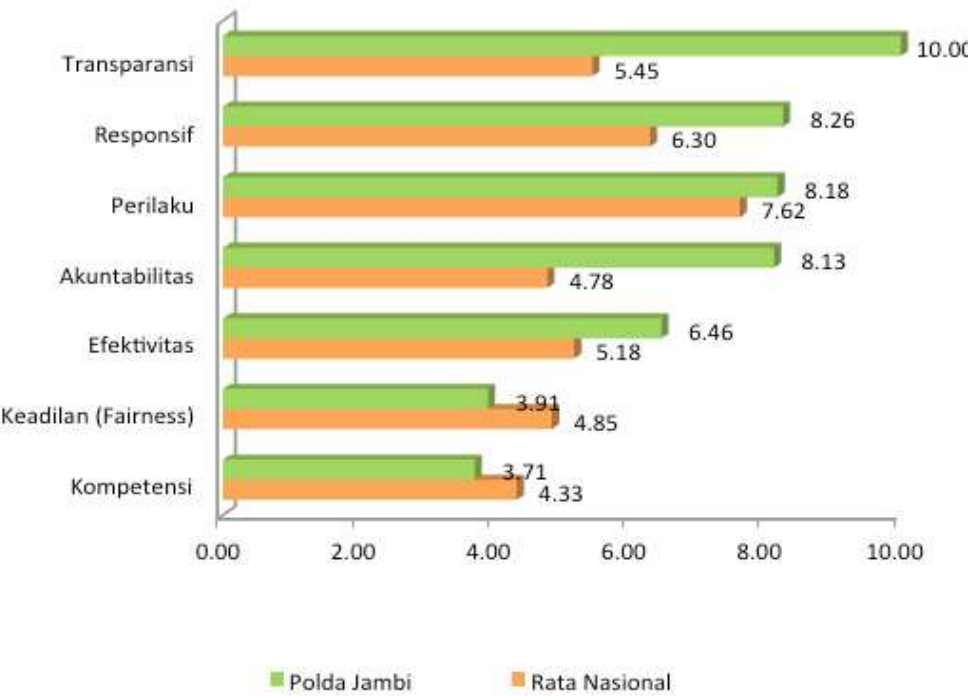
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrim Khusus

Apabila dibandingkan dengan rata-rata nasional, prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Efektivitas, dan Kompetensi pada Satker Reksrim Khusus Polda Jambi berada di atas rata-rata nasional. Bahkan prinsip Transparansi memiliki nilai yang sempurna (10,00), jauh melampaui rata-rata nasional (5,45). Tiga prinsip lain yaitu Perilaku, Responsif dan Keadilan memiliki poin di bawah rata-rata nasional.

Satker Reskrim Khusus Polda Jambi menerapkan prinsip transparansi dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh mudahnya akses masyarakat terhadap anggaran satker. Satker ini sudah menyediakan anggarannya secara lengkap dan terbuka pada website Polda Jambi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses anggaran Satker Reskrim Khusus.

Prinsip Keadilan merupakan prinsip terendah pada Satker Reskrim Khusus. Hingga kini, belum ada anggota penyidik perempuan pada satker ini. Satker ini juga dinilai belum cukup berhasil dalam menerapkan prinsip Responsif. Ini tercermin dari sedikitnya jumlah piranti lunak (pilun) inisiatif yang dibuat. Hingga kini hanya terdapat 4 pilun pada Satker Reskrim Khusus.

7. Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)



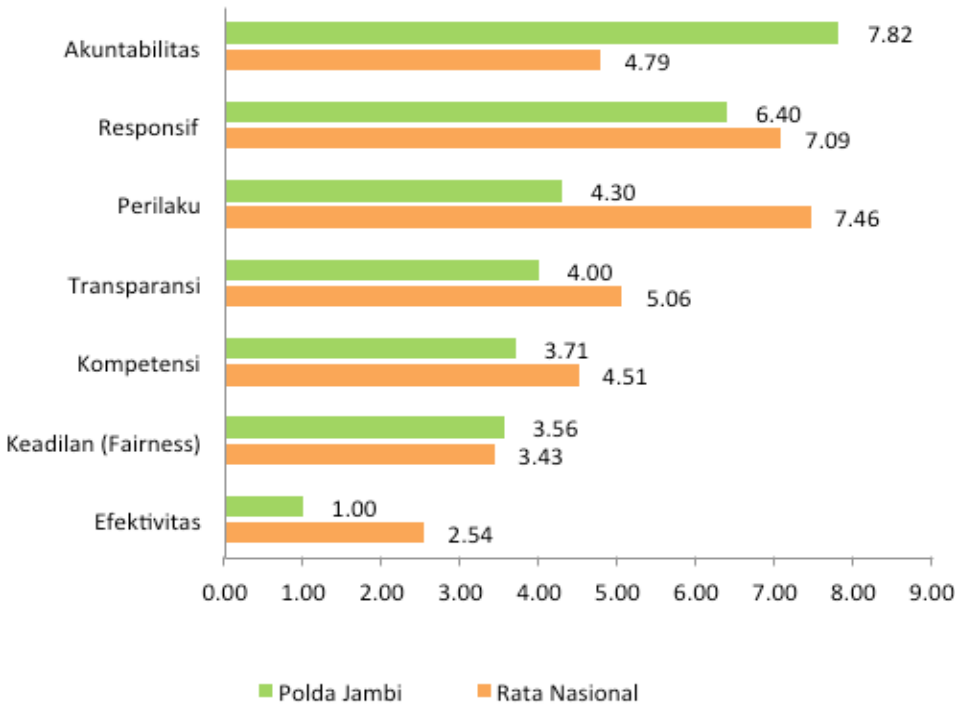
Grafik 8. Kinerja Satker Reskrim Narkoba

Sebagai Satker dengan kinerja kedua terbaik di Polda Jambi, Satker Reskrim Narkoba memiliki lima prinsip dengan nilai di atas rata-rata nasional. Kelima prinsip tersebut adalah Transparansi, Responsif, Perilaku, Akuntabilitas dan Efektivitas. Namun, dua prinsip yaitu Keadilan dan Kompetensi memiliki nilai di bawah rata-rata nasional.

Sama seperti Satker Reskrim Khusus, Prinsip Transparansi pada Satker Reskrim Narkoba memiliki nilai yang sempurna (10,00). Hal ini didukung oleh sistem transparansi yang sangat baik, terutama dalam anggaran satker. Masyarakat dapat mengakses anggaran satker ini pada website Polda Jambi secara lengkap dan terbuka, tanpa syarat apapun. Kemudahan akses ini membantu masyarakat dalam memantau tata kelola dan kinerja Satker ini.

Satker Reskrim Narkoba dinilai memiliki kompetensi yang cukup rendah. Hal ini dilihat dari kecilnya nilai yang diperoleh (3,71). Dari 63 jumlah personil satker ini, hanya 15 orang yang mengikuti pendidikan kejuruan narkoba. Sisanya, tanpa pendidikan/pelatihan. Selain itu, kendaraan yang dimiliki sebagai sarana transportasi juga sangat sedikit. Hanya satu unit kendaraan roda dua dan tiga unit minibus yang dimiliki guna menunjang kinerja satker.

## 8. Samapta Bhayangkara (Sabhara)



Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

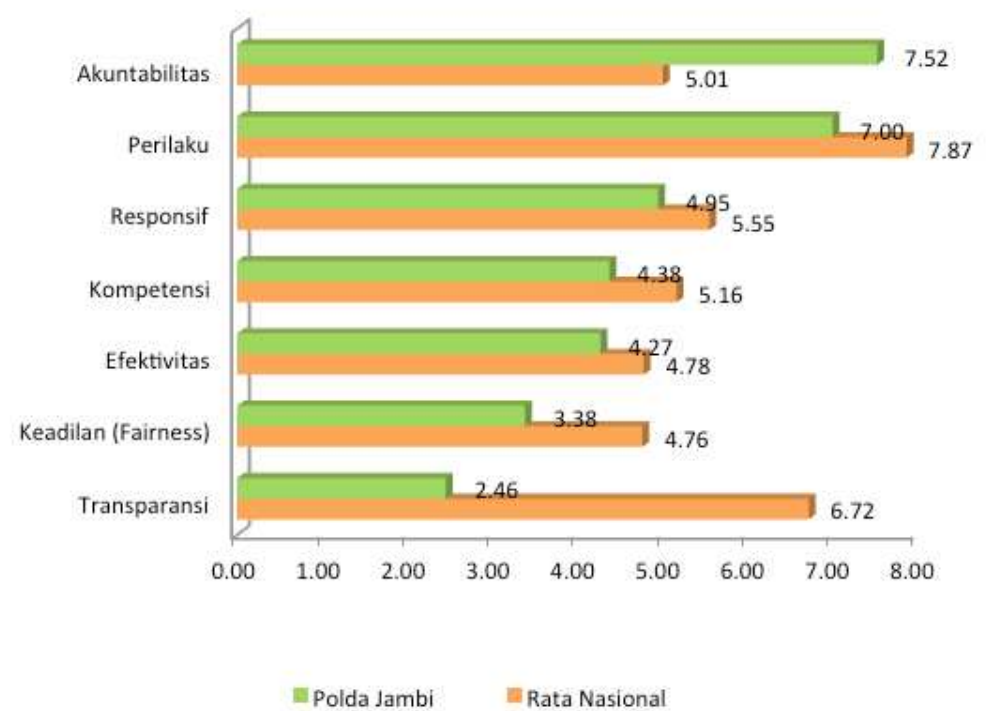


Dari tujuh prinsip tata kelola yang baik yang diterapkan Satker Sabhara Polda Jambi, lima di antaranya lebih rendah dari rata-rata nasional. Hanya dua prinsip yaitu Akuntabilitas dan Keadilan yang bernilai lebih tinggi dibanding rata-rata nasional. Ini menunjukkan bahwa Satker ini belum cukup berhasil dalam menerapkan tata kelola yang baik di lingkungan Polda.

Satu prinsip yang berhasil diterapkan dengan baik oleh Satker ini adalah Akuntabilitas. Nilai prinsip ini (7,82) jauh lebih tinggi dibanding rata-rata nasional (4,79). Hasil ini merujuk pada baiknya kualitas Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang dimiliki oleh Satker ini.

Prinsip Efektivitas merupakan prinsip terendah yang diterapkan Satker Sabhara. Hal ini disebabkan oleh buruknya serapan anggaran pada Satker ini. Jumlah anggaran yang ditetapkan sebesar Rp 11.931.576.000,-. Namun, pada realisasinya anggaran yang dikeluarkan meningkat hingga Rp 15.008.621.039,-.

9. Sumberdaya Manusia (SDM)



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Satker SDM Polda Jambi dinilai cenderung belum mampu menerapkan prinsip tata kelola yang baik. Dapat dilihat enam dari tujuh prinsip yang diterapkan Satker ini nilainya

lebih rendah dibanding rata-rata nasional. Hanya prinsip Akuntabilitas dengan nilai yang lebih tinggi.

Prinsip Akuntabilitas merupakan prinsip yang diterapkan cukup baik di lingkungan Satker SDM. Terbukti dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Satker ini yang mendapatkan nilai cukup baik yaitu 72,48. Nilai prinsip akuntabilitas ini paling tinggi di antara tujuh prinsip lainnya.

Prinsip Transparansi masih belum cukup baik diterapkan oleh Satker SDM. Prinsip ini memperoleh skor terendah (2,46). Masyarakat masih dinilai sulit dalam mengakses anggaran Satker SDM, karena untuk mengaksesnya, masyarakat harus mengirimkan surat permohonan terlebih dahulu. Selain itu, keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira) juga masih dinilai rendah.

**KINERJA LAYANAN PUBLIK**



Grafik 11. Kinerja Layanan Publik Polda Jambi

Secara umum, terdapat empat layanan yang diberikan oleh Polda, yakni SIM, STNK, BPKB dan SKCK. Berdasarkan hasil Survei Layanan Publik, keempat layanan yang diberikan Polda Jambi memiliki nilai yang berada di bawah rata-rata nasional. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan belum cukup maksimal.

## **1. SIM**

Berdasarkan Survei Layanan Publik SIM, Polda Jambi masuk dalam jajaran lima polda terendah dengan skor 462. Berada di peringkat 27, Polda Jambi merupakan Polda dengan peringkat layanan SIM terendah di antara seluruh Polda di Pulau Sumatera. Bahkan Polda Sumsel yang berada pada wilayah yang berdekatan, berhasil menempati peringkat 1 dengan skor 975.

Beberapa penyebab rendahnya skor ini antara lain belum optimalnya penggunaan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan, rendahnya kualitas pengaduan beserta sarananya, rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), belum tersedianya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan.

## **2. STNK**

Polda Jambi menempati peringkat ke-19 dengan skor 702 dalam Survei Layanan Publik STNK. Skor ini masih berada sedikit di bawah skor rata-rata nasional yang nilainya 753. Dibanding Polda lain di sekitar wilayahnya, Polda Jambi masih tertinggal jauh dari Polda Sumsel yang berada pada posisi terbaik dengan skor 990.

Kinerja pelayanan yang dinilai belum cukup baik ini utamanya terdapat pada belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik, belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan dan rendahnya optimalisasi sarana dan prasarana untuk proses pelayanan. Padahal ketiga hal tersebut merupakan aspek yang penting dalam menunjang kinerja pelayanan.

## **3. BPKB**

Merujuk pada Survei Layanan Publik BPKB, Polda Jambi menempati peringkat ke-22 dengan total skor sebesar 597. Nilai yang diperoleh ini masih lebih rendah dari rata-rata nasional yang sebesar 699. Apabila dibanding dengan Polda lain di wilayah Pulau Sumatra, Nilai Polda Jambi atas layanan BPKB ini lebih rendah dari Polda Sumsel (990), Polda Sumbar (947), Polda Riau (837), Polda Aceh (835), dan Polda Sumut (802).

Beberapa hal yang mengindikasikan rendahnya kinerja pelayanan adalah rendahnya kualitas pengaduan atas layanan yang diberikan, rendahnya skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Pelayanan BPKB pada Polda Jambi, sistem pengelolaan pengaduan dinilai masih belum jelas. Tidak ada petugas yang secara khusus menangani pengaduan pelayanan BPKB ini. Akibatnya, jumlah pengaduan yang diselesaikan sangat sedikit.

#### 4. SKCK

Hasil Survei Pelayanan Publik SKCK menunjukkan bahwa Polda Jambi menempati peringkat ke-19 dengan skor 502. Total skor ini masih berada di bawah rata-rata nasional (530). Tidak hanya itu, nilai ini juga masih berada di bawah Polda lain di Pulau Sumatera, seperti Polda Sumsel (872), Polda Aceh (800), Polda Babel (622), Polda Riau (542), Polda Lampung (522), Polda Sumbar (515) dan Polda Sumut (515). Skor Layanan Publik SKCK ini merupakan skor terkecil dibanding layanan public lainnya (SIM, STNK, BPKB).

Rendahnya skor ini utamanya ditunjukkan oleh kinerja yang belum baik pada pengaduan layanan, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan SKCK, belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Pada aspek pengaduan layanan, sarana pengaduan masih sedikit, belum jelasnya sistem/prosedur pengaduan, belum adanya petugas khusus yang menangani pengaduan sehingga pengaduan yang diselesaikan sangat sedikit (5%). Bahkan, pada pelayanan SKCK ini belum dilaksanakan survey IKM selama periode penilaian berlangsung. Padahal Survei IKM ini sangat penting untuk dilaksanakan sebagai evaluasi pelaksanaan pelayanan dan perbaikan pelayanan ke depan. Sistem informasi secara elektronik juga belum diterapkan pada pelayanan SKCK Polda Jambi ini. Pelayanan masih bersifat manual.

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

SDM merupakan faktor terpenting dalam kinerja suatu lembaga. Semakin baiknya kualitas SDM maka kinerja lembaga tersebut. Secara umum, jumlah personil setiap satker terhadap DSPP sudah cukup memadai. Presentase jumlah personil satker terhadap DSPP lebih besar dari 50%. Namun, masih sedikit dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya. Ini ditunjukkan oleh presentase personil mengikuti pendidikan dan pelatihan yang dibawah 50%. Bahkan pada Satker Reskrim Umum, hanya 6 dari 110 personil yang memiliki kompetensi. Ini menunjukkan masih kurangnya pendidikan dan pelatihan bagi para personil. Diperlukan peningkatan kapasitas dan kualitas SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Dukungan anggaran untuk kegiatan ini juga dibutuhkan untuk merealisasikan pendidikan dan pelatihan ini.

Kinerja lembaga yang baik didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sebagai satker yang bertugas menangani urusan lalu lintas, Satker Lantas memiliki sarana transportasi yang paling banyak dibandingkan satker lain. Pada Satker Lantas memiliki 29 unit kendaraan roda dua, 15 unit sedan, 16 unit minibus dan 2 unit truk. Jumlah ini dirasa sangat mencukupi kebutuhan sarana transportasi Satker ini.

Lain halnya dengan Satker Lantas, Satker Reskrim Narkoba hanya memiliki jumlah sarana transportasi yang terbatas. Satker ini hanya memiliki 1 unit kendaraan roda dua dan 3 unit minibus. Padahal untuk menunjang tugasnya dalam menangani kasus-

kasus narkoba, satker ini sangat membutuhkan dukungan sarana transportasi. Dengan sarana transportasi yang baik, personil satker ini dapat memiliki mobilitas tinggi dalam memberantas narkoba. Begitu pula dengan Satker SDM yang hanya memiliki 1 unit minibus. Walaupun tidak berkaitan langsung dengan tugas satker ini, namun sarana transportasi dibutuhkan agar mobilitas personil tetap terjaga.

Setiap satker perlu dibekali sarana transportasi yang memadai, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Jumlah kendaraan ini perlu disesuaikan dengan jumlah personil pada masing-masing satker. Ini dimaksudkan untuk mendukung dan menjaga mobilitas personil dalam rangka menjalankan tugasnya.

Sebagai hasil dari pengawasan terhadap setiap satker dalam Polda, bisa dilihat melalui nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Berdasarkan hasil LAKIP tersebut, kinerja seluruh satker dinilai cukup baik. Dari sembilan satker, delapan satker memiliki nilai yang cukup tinggi diatas 70. Hanya satu satker yakni Satker Polair yang memiliki nilai dibawah 70.

Dilihat dari jumlah personil yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana, tidak ada personil pada tiga satker (Binmas, Lantas dan Intelkam) yang melakukan pelanggaran tersebut. Sementara Satker Reskrim Narkoba memiliki 2 personil yang melakukan pelanggaran, Satker Reskrim Umum 3 personil, Satker Reskrim Khusus dan SDM 4 personil, dan Satker Polair 6 personil. Adanya personil yang melanggar ini menunjukkan perilaku personil yang kurang baik. Sebagai institusi penegak hukum dan pemberantas pelanggaran, seyogyanya seluruh personil Polda menjadi pilar utama dalam menegakkan dan melaksanakan peraturan yang ada. Oleh karena itu, memperketat pengawasan yang menjadi kunci penting dalam upaya penegakan aturan Polri serta pemberian sanksi yang sesuai diharapkan menjadi hal yang efektif agar pelanggaran dapat diminimalisir atau bahkan ditiadakan.

Secara umum, serapan anggaran pada seluruh satker Polda Jambi cukup baik. Namun, pada Satker Binmas dan Sabhara, serapan anggaran lebih dari 110%. Anggaran pada satker Binmas sebesar Rp 2.979.839.000, sementara realisasinya Rp 3.301.237.071. Bahkan pada Satker Shabara, anggarannya hanya Rp 11.931.576.000 namun realisasinya Rp 15.008.621.039. Ini menunjukkan kedua satker tersebut masih belum efektif mengelola anggarannya. Diperlukan perencanaan anggaran yang tepat sehingga anggaran tersebut dapat terserap secara efektif.

Pada aspek layanan umum baik SIM, STNK, BPKB dan SKCK, beberapa kelemahan Polda Jambi terletak pada belum jelasnya mekanisme pengaduan, belum adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Akibatnya, skor pelayanan publik SIM, STNK, BPKB dan SKCK dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara cukup rendah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan publik, Polda Jambi perlu merumuskan mekanisme pengaduan pelayanan yang jelas. Sarana pengaduan seperti Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya perlu diperbanyak. Polda pun perlu menyediakan pegugas khusus yang menangani

pengaduan pelayanan publik tersebut sehingga pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan masyarakat pun semakin puas atas kinerja pelayanan Polda. Untuk menilai kinerja pelayanan publik tersebut, Polda perlu melaksanakan survei IKM. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan berdasarkan kepuasan masyarakat serta menjadi dasar bagi perbaikan pelayanan ke depan. Kecanggihan sistem informasi perlu diterapkan pada layanan Polda tersebut. Hal ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan. Polda juga perlu menetapkan target kinerja pelayanan dan pencapaiannya agar kinerja layanan publik tersebut lebih terarah.







# POLDA KEP. BANGKA BELITUNG





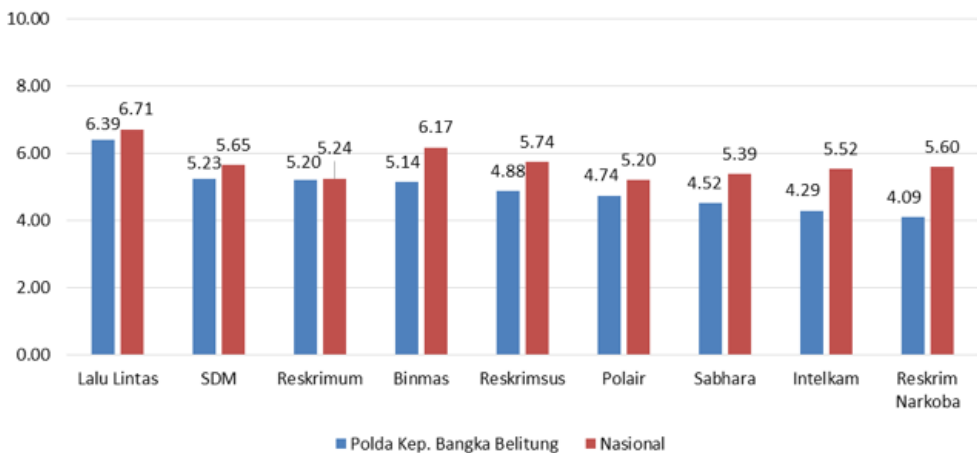


# POLDA KEP. BANGKA BELITUNG

**Peringkat ITK: 29**

**Nilai ITK: 4,943**

**Peringkat Layanan Publik: 26**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Kep. Bangka Belitung

ITK merupakan total indeks yang terdiri dari sembilan Satuan Kerja (Satker), yaitu Binmas, Lalu Lintas, Intelkam, Polair, Reskrim, Reskrimsus, Reskrim Narkoba, Sabhara, dan SDM. Berdasarkan hasil pemeringkatan Indeks Tata Kelola (ITK) Polda, Kepulauan Bangka Belitung mendapatkan skor sebesar 4.943 poin, yang masuk skala kategori “sedang”. Meski masuk kategori “sedang”, namun poin tersebut mendekati 4,86 yaitu batas kategori “cenderung buruk”. Karenanya secara keseluruhan pemeringkatan ITK, Kep. Bangka Belitung berada pada peringkat 29 yang merupakan tiga peringkat terakhir dari 31 Polda di Indonesia. Capaian ITK Polda Kep. Bangka Belitung ini tentu masih sangat jauh dari predikat “Sangat Baik” (ITK 10).

Berdasarkan grafik capaian indeks satuan kerja Polda Kep. Bangka Belitung dapat diketahui bahwa indeks tertinggi ada pada satuan kerja Lalu Lintas yang termasuk dalam predikat baik. Disusul dengan Satker Binmas dan SDM yang berada dalam kategori sedang dengan nilai masing-masing 5,14 dan 5,23. Satuan kerja dengan indeks terendah pada Reskrim Narkoba. Selain Reskrim Narkoba juga terdapat tiga Satker berada dalam kolom penilaian ITK yang cenderung buruk yaitu Satker Polair (4,74), Sabhara (4,52), dan Intelkam (4,29). Selain itu secara keseluruhan indeks yang dicapai satuan kerja lebih rendah dari rata-rata nasional.

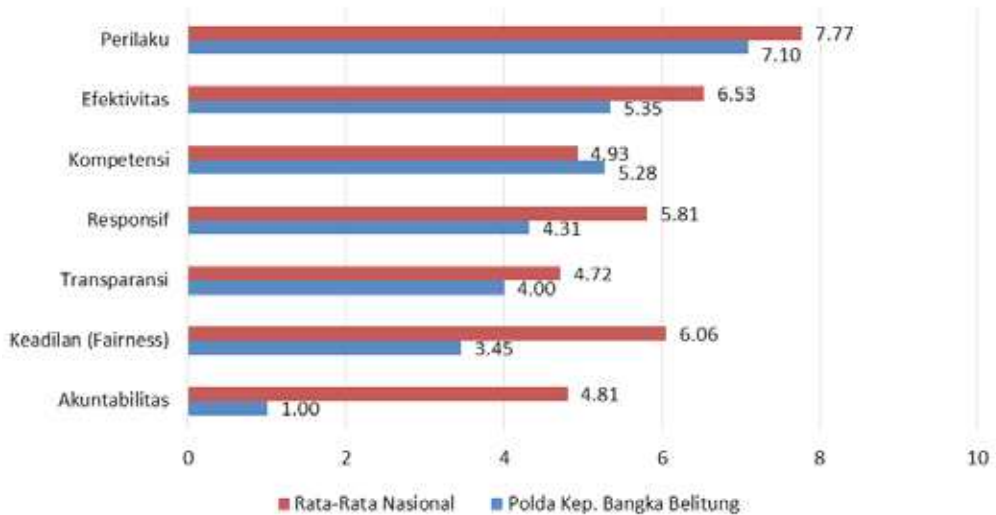
Besarnya skor ITK pada Satker tersebut didapatkan berdasarkan penilaian prinsip-prinsip pada satker. Pada Polda Kep. Bangka Belitung kontribusi penilaian yang baik pada prinsip Perilaku dan Transparansi. Hal tersebut menunjukkan bahwa personil Polda Kep. Bangka Belitung tidak banyak terlibat pelanggaran baik etik, disiplin maupun pidana. Selain itu personil memiliki integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Namun demikian masih terdapat kelemahan secara umum yaitu pada prinsip Akuntabilitas. Permasalahan Akuntabilitas merujuk masih diperlukannya peningkatan kualitas Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Selain itu permasalahan juga terkait Prinsip Keadilan, yaitu masih sedikitnya porsi jabatan fungsional struktural yang diduduki oleh Polisi Wanita.

Berdasarkan pemaparan tersebut rekomendasi perbaikan utama Polda Kep. Bangka Belitung terkait isu Sumber Daya Manusia dan Sistem Pelaporan Akuntabilitas. Adapun atensi perbaikan terkait sumberdaya manusia yaitu diperlukan pengembangan kapasitas SDM untuk menunjang kompetensi Satker. Diperlukan pelatihan dan pendidikan untuk tiap personil. Selain itu, jumlah personel dari masing-masing Satker tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam DSPP. Sedangkan isu SDM pada unit pelayanan publik yaitu penyelenggaraan layanan belum menerapkan standar ISO 9001:2008 atau standar pelayanan lain yang relevan. Untuk itu perlu kesiapan SDM dan perangkat lunak lainnya seperti SOP, Standar Pelayanan Publik, dan lain sebagainya yang menunjang kinerja pelayanan publik. Selain itu, penggunaan alat-alat yang bersifat elektronik (Teknologi Informasi) dapat menjadi salah satu solusi untuk menunjang pelayanan publik dan mempercepat proses pengurusan dokumen. Sedangkan untuk menjawab isu Sistem Pelaporan Akuntabilitas, diperlukan perbaikan tatalaksana Pelaporan Akuntabilitas Kinerja merujuk pada Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang diatur pada Perpres No 29 Tahun 2014 Tentang SAKIP.

# KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK

## 1. Bimbingan Masyarakat (Binmas)

Satuan kerja Binmas memperoleh indeks 5.14 dengan predikat “Sedang”. Indeks Tata Kelola Kepolisian tersebut pada dasarnya terdiri dari beberap prinsip Tata Kelola Kepolisian. Berikut adalah penjabaran capaian nilai Binmas berdasarkan prinsip tata kelola kepolisian.



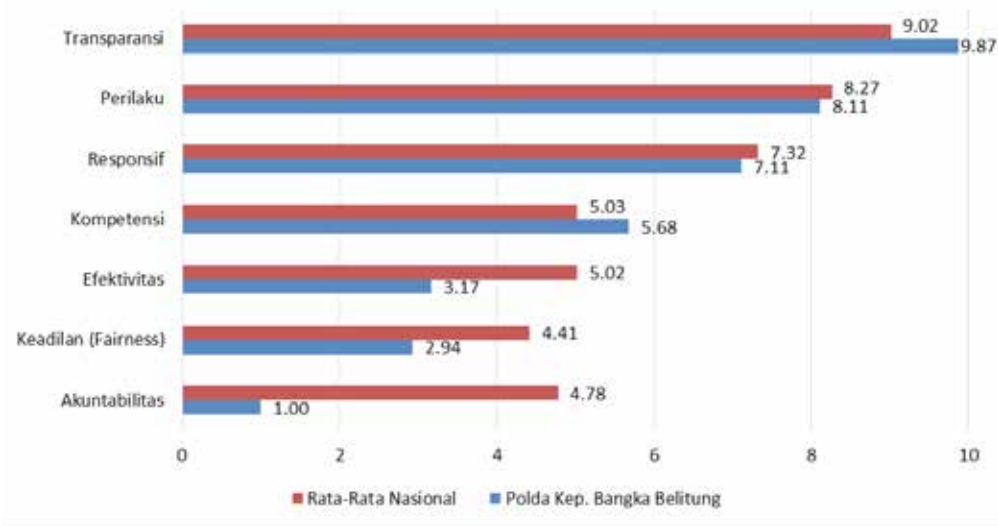
Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Berdasarkan data yang disajikan pada grafik indeks prinsip ITK Binmas Polda Kep. Bangka Belitung, dapat diketahui bahwa Prinsip Kompetensi pada Satker ini memiliki indeks 5.28. Indeks tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional (4.93), dengan demikian Prinsip Kompetensi memiliki skala kategori predikat “Sedang”. Indikator yang menyumbang tingginya nilai pada prinsip ini adalah tersedianya Piranti Lunak (Pilun) sebanyak 36 dan jumlah Personel Binmas dengan total 24 orang yang mendekati ketentuan DSPP Binmas (38).

Terdapat enam prinsip pada Satker Binmas yang masih berada di bawah rata-rata nasional. Selisih nilai prinsip Satker Binmas yang cukup signifikan dengan rata-rata nasional adalah prinsip keadilan (3.45) dan prinsip akuntabilitas (1.00). Pada prinsip keadilan terlihat timpangnya keterwakilan perempuan dalam jabatan struktural dan juga dilihat dari nilai persepsi yang rendah (2.67). Prinsip Akuntabilitas memiliki indeks 1.00 dengan predikat “Sangat Buruk”, indeks tersebut jauh lebih rendah dari rata-rata nasional (4.81). Rendahnya nilai pada prinsip Akuntabilitas dikontribusikan oleh tidak ada nilai AKIP Binmas yang diberikan sebagai data objektif.

## 2. Lalu Lintas (Lantas)

Satuan kerja Lalu Lintas memperoleh indeks 6.39 dengan skala kategori predikat “Cenderung Baik”. indeks tersebut terdiri dari beberapa variabel penyusun yaitu prinsip tata kelola kepolisian. Adapun capaian indeks seluruh prinsip tata kelola kepolisian satuan kerja Lalu Lintas sebagai berikut.



Grafik 3. Kinerja Satker Lalu Lintas

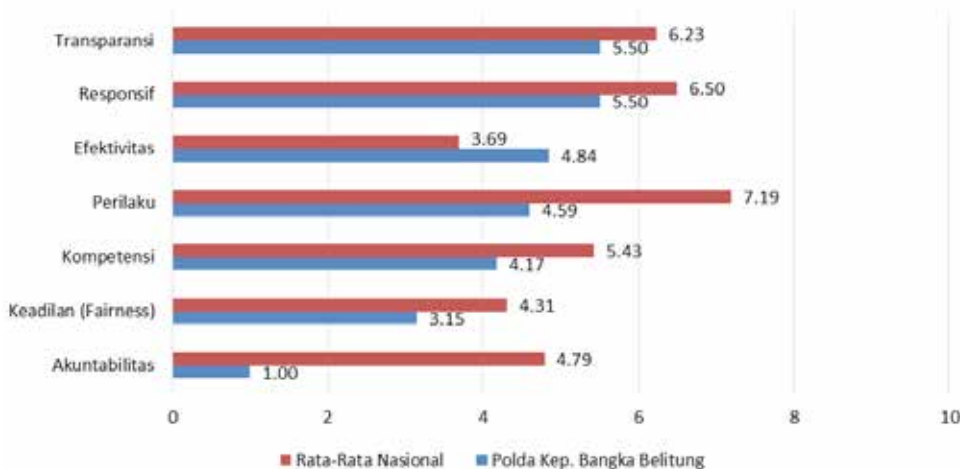
Berdasarkan grafik Indeks Prinsip ITK Lalu Lintas dapat diketahui bahwa Prinsip Kompetensi memiliki capaian indeks 5.68 dengan skala kategori predikat “Sedang”. Capaian tersebut lebih tinggi daripada rata-rata nasional (5.03). Sama seperti Satker Binmas, pada Satker Lalu Lintas juga memiliki pilun yang cukup banyak (73), terutama pilun inisiatif sejumlah 34. Prinsip Kompensi juga didorong oleh jumlah personel dari Satker Lalu Lintas yang hampir mendekati DSP sebesar 76 dari 130 orang yang harus dipenuhi.

Apresiasi terhadap Satker Lalu Lintas diberikan untuk prinsip transparansi karena memperoleh nilai di atas rata-rata nasional dan hampir mendekati skala kategori predikat “Sangat Baik.” Dalam hal ini, Satker Lalu Lintas dianggap sudah transparan dalam hal informasi anggaran, prosedur, biaya dan waktu dalam pembuatan SIM, STNK, BPKB di Polda.

Namun, beberapa prinsip juga perlu ditingkatkan di Satker Lalu Lintas. Prinsip Keadilan, Efektifitas dan Akuntabilitas menempati nilai terendah dari seluruh prinsip dan cukup signifikan jika dibandingkan dengan rata-rata nasional. Rendahnya prinsip akuntabilitas pada satker ini dikarenakan tidak memiliki nilai AKIP Lantas. Disusul kemudian dua prinsip yang mendapatkan nilai buruk, prinsip keadilan dan efektifitas. Rendahnya tingkat realisasi terhadap target Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) tahun 2014 (SIM, STNK, BPKB) merupakan hal yang paling mempengaruhi capaian dari prinsip efektifitas. Sedangkan, yang mempengaruhi prinsip keadilan adalah tidak adanya representasi Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas.

### 3. Intelijen Keamanan (Intelkam)

Satuan kerja Intelkam memperoleh indeks 4.29 dengan skala kategori predikat “Cenderung Buruk”. Berdasarkan data pada grafik indeks prinsip ITK Intelkam dapat diketahui bahwa Prinsip Kompetensi dan Perilaku masing-masing memiliki predikat “Cenderung Buruk”, capaian tersebut berada di bawah rata-rata nasional.



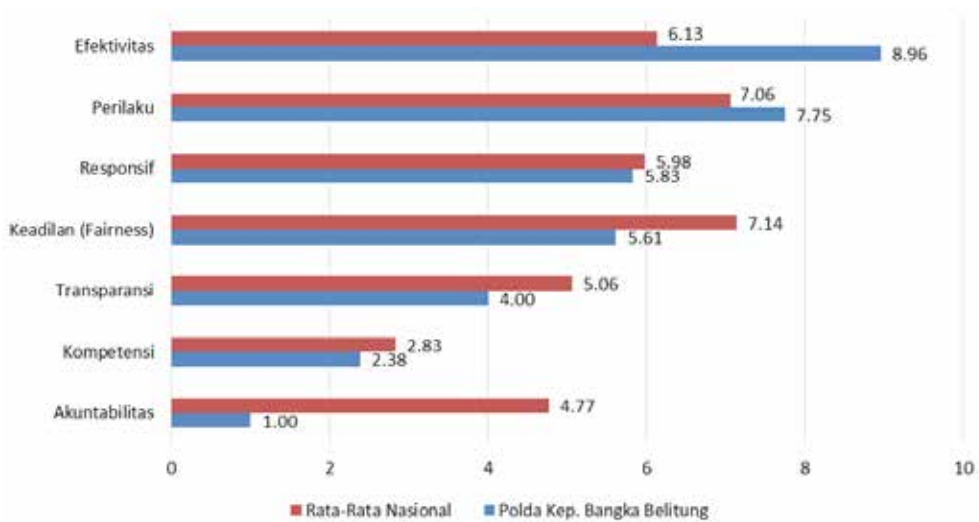
Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Sedangkan prinsip Responsif dan Transparansi memiliki nilai yang sama (5.50) dan berpredikat skala kategori “Sedang”. Prinsip yang memiliki nilai tinggi dan melebihi rata-rata nasional (3.69) adalah prinsip efektivitas dengan nilai 4.48. Tingkat realisasi terhadap target Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) tahun 2014 (SKCK), Persentase serapan anggaran Intelkam dan Rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan SKCK menyumbang nilai yang cukup tinggi pada indikator efektivitas.

Prinsip yang termasuk dalam skala kategori predikat “Buruk” adalah Keadilan dengan indeks 3.15, lebih rendah dari rata-rata nasional (4.31). Nilai yang buruk tersebut terletak pada nilai persepsi masyarakat yang menyatakan masih terdapat diskriminasi dalam pelaksanaan intelkam, selain itu juga tidak adanya persentase Polwan yang menduduki jabatan structural. Predikat skala kategori “Sangat Buruk” ditampilkan oleh prinsip akuntabilitas karena rendahnya nilai AKIP Intelkam.

### 4. Kepolisian Perairan (Polair)

Satuan kerja Polair memperoleh indeks 4.74 dengan skala kategori predikat “Cenderung Buruk”. Disisi lain, Satker Polair memiliki dua Prinsip yang melebihi rata-rata nasional dan termasuk skala kategori “Baik” dan “Sangat Baik.” Prinsip terbaik pertama adalah efektivitas (8.96) dengan indikator serapan anggaran yang mendekati anggaran yang telah ditetapkan Anggaran yang telah terealisasi sebesar Rp 14,596,740,008 dari Rp 16,276,640,000 jumlah anggaran yang ditetapkan.



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

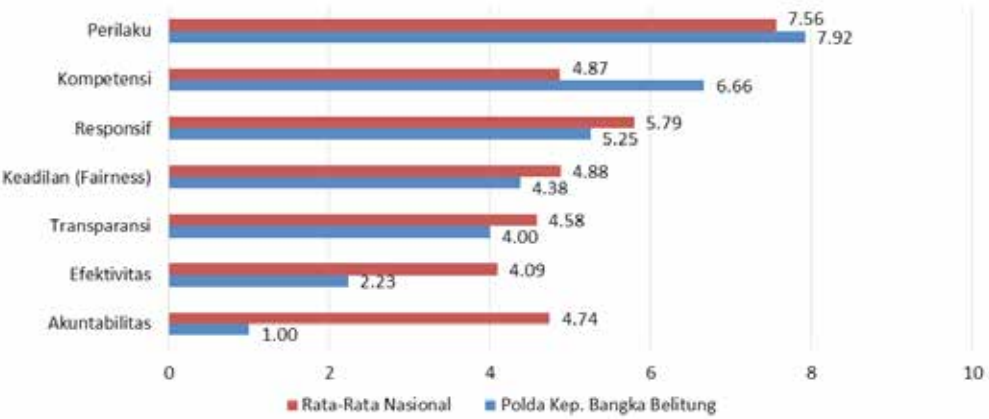
Prinsip terbaik kedua adalah perilaku dengan indeks sebesar 7.75. Persepsi integritas anggota Polair yang cukup tinggi, hal ini juga ditunjukkan dengan sedikitnya 2 orang anggota Polair yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana. Dua prinsip Polair yang termasuk dalam skala kategori predikat “Sedang”, yaitu prinsip Responsif dan Keadilan. Sedangkan dua prinsip terakhir, Kompetensi dan Akuntabilitas menduduki kategori terbawah dengan skala kategori predikat “Buruk” dan “Sangat Buruk”. Kurangnya jumlah personel Polair dibandingkan dengan pelabuhan serta kurangnya rasio kapal Polair dengan luas wilayah perairan operasional menjadi kontribusi terbesar rendahnya nilai pada prinsip Kompetensi. Sedangkan rendahnya prinsip Akuntabilitas disebabkan oleh rendahnya nilai AKIP Polair.

## 5. Reserse dan Kriminal Umum (Reskrimum)

Satuan kerja Reskrimum memperoleh indeks 5.20 dengan skala kategori predikat “Sedang”. Pada grafik capaian indeks prinsip tata kelola Reskrimum dapat diketahui bahwa Prinsip Kompetensi dan Prinsip Perilaku menonjol dibandingkan dengan rata-rata nasional. Prinsip Perilaku sementara memimpin dengan skala kategori predikat “Baik” dan nilai 7.92. Indikator tingginya prinsip ini merupakan hasil capaian dari tingginya persepsi untuk integritas anggota Reskrimum. Selain itu, hanya sedikit personel Unit yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana terhadap jumlah personel yang ada. Tersedianya dokumen sidang pelanggaran kode etik (Bid Propam, Subbagrenmin Reskrim Umum) menambah nilai prinsip ini.

Nilai indeks prinsip Kompetensi sebesar 6.66, prinsip dengan peringkat kedua dalam indeks Satker Reskrimum. Personel Reskrimum yang memiliki kompetensi terhadap total DSPP cukup tinggi, ditambah dengan ketersediaan kendaraan Roda 6, 4 dan Roda 2 yang

menjadi indikator tingginya prinsip kompetensi ini. Tidak hanya dua indikator, namun Reskrimum memiliki 78 Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Reskrim Umum yang bersumber dari Mabes Polri. Ketiga indikator tersebut membuktikan bahwa Satker Reskrimum memiliki kompetensi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrimum

Prinsip ketiga yang memiliki capaian skala kategori “Sedang” adalah Responsif. Prinsip ini memang masih di bawah rata-rata nasional, tetapi jauh lebih tinggi nilainya dibandingkan dengan prinsip Transparansi, Keadilan, Efektivitas dan Akuntabilitas. Untuk Prinsip Efektivitas dan Akuntabilitas masih berada dalam posisi skala kategori “Cenderung Buruk” dan “Buruk.” Rendahnya nilai untuk prinsip efektivitas disebabkan oleh rendahnya Persentase jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada (26%) dan juga kelebihan realisasi anggaran Reskrimum (Rp 4,492,213,166) dari jumlah anggaran yang ditetapkan yaitu sebesar Rp 3,896,208,000.

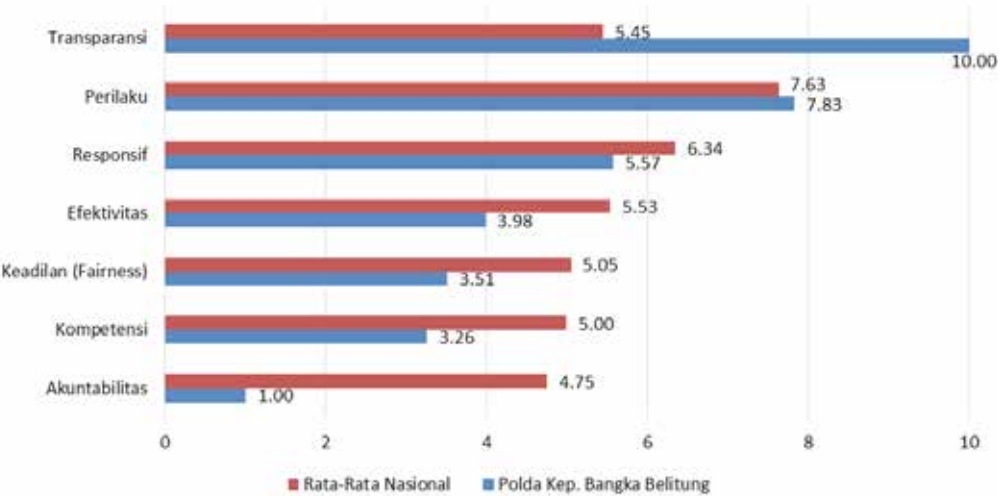
6. Reserse dan Kriminal Khusus (Reskrimsus)

Satuan kerja Reskrisus memperoleh indeks 4.88 dengan skala kategori predikat “Sedang”. Dua prinsip memiliki nilai yang tinggi dan termasuk dalam capaian “Baik dan “Sangat Baik.” Prinsip Transparansi memiliki nilai sempurna (10.00) dan jauh melesat di atas rata-rata nasional. Hal ini menunjukkan tingkat keterbukaan pada Satker Reskrimsus yang diterapkan sudah dijalankan dengan baik. Dari Prinsip Transparansi ini, juga memiliki pengaruh dengan Prinsip Perilaku sehingga nilainya cukup tinggi (7.83), yang dilihat dari tingginya nilai integritas anggota Reskrimsus.

Prinsip Kompetensi, Keadilan dan Akuntabilitas berada pada posisi tiga terendah. Prosentase personel Reskrimsus yang memiliki kompetensi berbanding jumlah personel memiliki nilai yang rendah (4%), indikator ini turut menyumbang rendahnya prinsip Kompetensi yang ada pada Reksrimsus. Sedangkan untuk Prinsip Keadilan, masih rendahnya nilai persepsi yang diberikan masyarakat untuk perlakuan yang sama terhadap



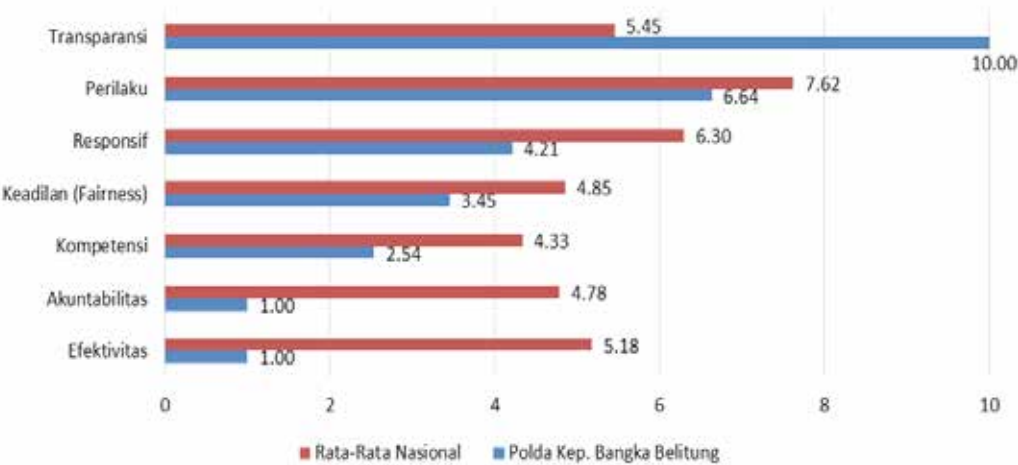
pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi, disamping rendahnya rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki.



Grafik 7. Kinerja Satker Reskrisus

7. Reserse Narkoba

Satuan kerja Reskrim Narkoba memperoleh indeks 4.09 dengan predikat skala kategori “Cenderung Buruk”. Berdasarkan grafik 8, prinsip yang memiliki nilai tertinggi adalah prinsip Transparansi (10.00). Prinsip ini memiliki capaian skala kategori “Sangat Baik” dan jauh melebihi capaian rata-rata nasional. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan anggaran dari Reskrim Narkoba sangat baik.

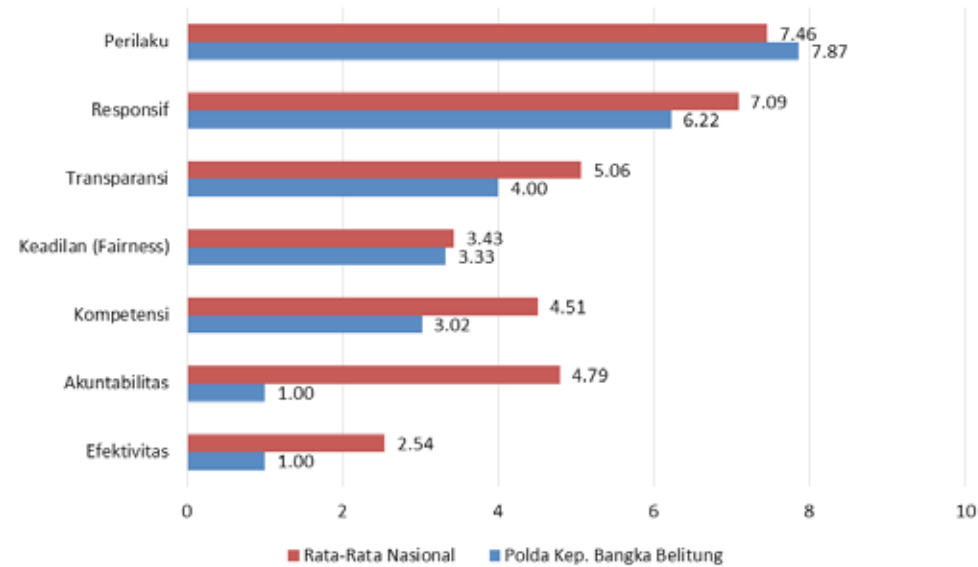


Grafik 8. Kinerja Satker Reskrim Narkoba

Prinsip Kompetensi, Efektivitas dan Akuntabilitas, merupakan tiga prinsip yang memiliki nilai rendah. Rendahnya persentase jumlah personel Reskrim Narkoba yang memiliki kompetensi berbanding DSPP (3%) dan juga sedikitnya data objektif yang menunjukkan Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Reskrim Narkoba yang bersumber dari Mabes Polri masih sangat minim, yaitu sebanyak 4 buah. Prinsip Efektivitas dan Akuntabilitas memiliki nilai paling rendah (1.00). Hal ini terjadi karena realisasi anggaran Reskrim Narkoba melebihi anggaran yang telah ditetapkan, yaitu sebesar Rp 2,784,990,705 dari Rp 2,289,323,000 yang merupakan jumlah anggaran yang ditetapkan. Sedangkan untuk Prinsip Akuntabilitas masih rendah dikarenakan oleh nilai AKIP Reskrim Narkoba.

### 8. Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Satuan kerja Sabhara memperoleh indeks 4.52 dengan predikat skala kategori “Cenderung Buruk”. Prinsip Transparansi pada Satker Sabhara menembus nilai sempurna (10.00) dan meninggalkan jauh rata-rata nasional. Pelaksanaan keterbukaan anggaran pada Satker ini perlu untuk diapresiasi. Disusul kemudian dengan Prinsip Perilaku dengan capaian “Cenderung Baik”, namun masih tetap berada di bawah rata-rata nasional (7.62).



Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

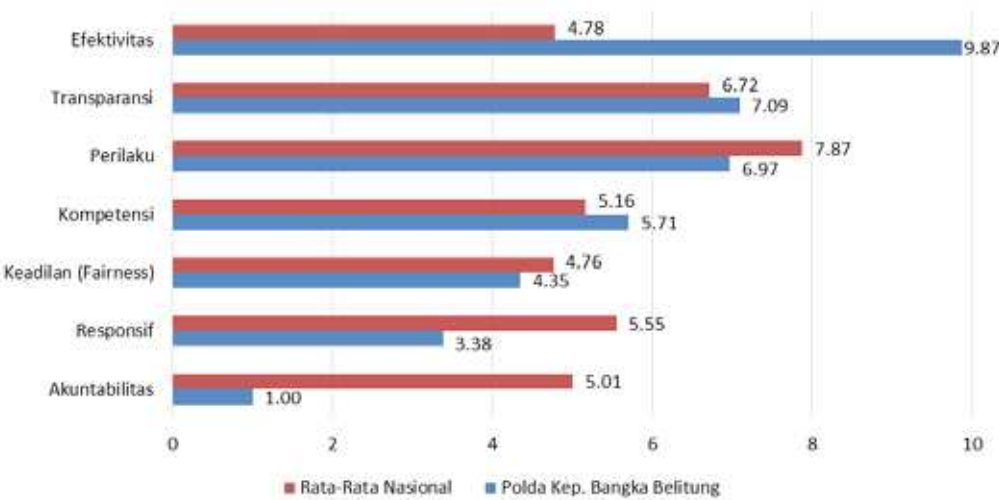
Sehingga dapat disimpulkan bahwa satuan Sabhara memiliki capaian indeks tertinggi pada Prinsip Perilaku yaitu sebesar 7.87 dengan predikat skala kategori “Baik”. Capaian tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional. Sementara prinsip lainnya memiliki capaian indeks lebih rendah dari rata-rata nasional. Sedangkan capaian indeks terendah pada Prinsip Efektivitas dan Akuntabilitas. Prinsip Keadilan masih dalam kategori “Buruk.” Buruknya capaian ini disebabkan oleh rendahnya persentase Polwan yang menduduki

jabatan struktural di fungsi Sabhara. Selain prinsip tersebut, Prinsip Kompetensi juga dalam capaian skala kategori “Buruk.” Hal ini disebabkan oleh rendahnya nilai pada jumlah piranti lunak yang bersumber dari Mabes Polri.

Sedangkan dua prinsip yang paling rendah dan termasuk dalam kategori “Sangat Buruk” adalah Prinsip Efektivitas dan Akuntabilitas. Buruknya nilai pada Prinsip Efektivitas disebabkan karena berlebihnya presentase serapan anggaran Sabhara dibandingkan dengan jumlah anggaran yang ditetapkan. Sedangkan indikator yang berkontribusi dalam rendahnya nilai Prinsip Efektivitas dikarenakan oleh rendahnya nilai AKIP Sabhara.

### 9. Sumber Daya Manusia (SDM)

Satuan kerja SDM memperoleh indeks 5.23 dengan predikat skala kategori “Sedang”. Indeks tersebut tersusun dari beberapa variabel yakni prinsip-prinsip tata kelola kepolisian. Adapun capaian indeks seluruh prinsip indeks pada satuan kerja SDM sebagai berikut.



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

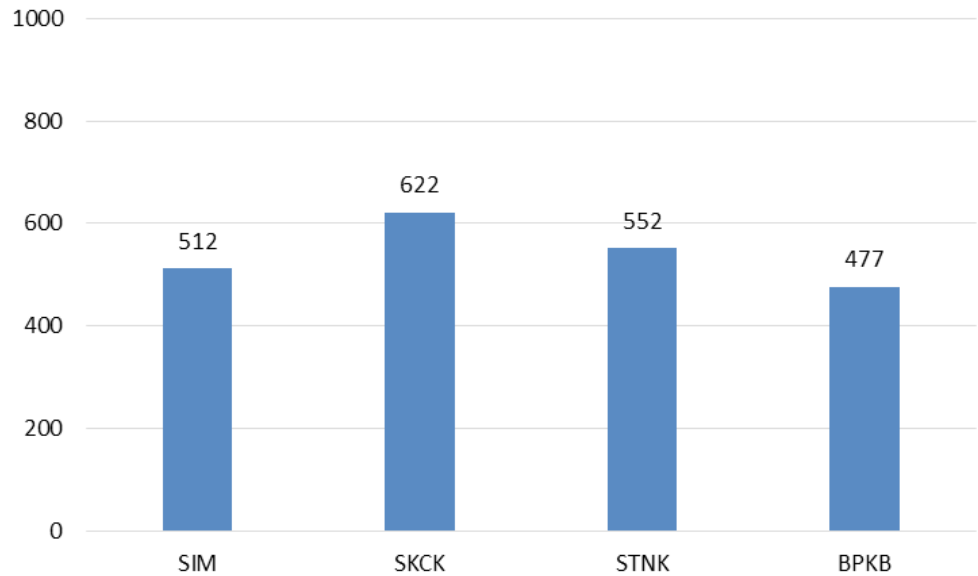
Berdasarkan data pada grafik capaian indeks prinsip tata kelola SDM dapat diketahui bahwa Prinsip Efektivitas merupakan memiliki nilai tertinggi (9.87) dan mendapatkan predikat skala kategori “Sangat Baik.” Nilai pada Prinsip Efektivitas juga melebihi nilai rata-rata nasional. Tingginya nilai pada Prinsip Efektivitas ini, dikontribusi oleh persentase jumlah personel SDM terhadap DSPP personel SDM (87%). Namun untuk ketiga indikator lainnya persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi SDM (Dalpers, Bangpers, Binkar, Jianstra) berbanding DSPP SDM, Jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP SDM yang bersumber dari Mabes Polri, dan Pelaksanaan uji kepatutan dan kelayakan secara regular bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/pangkat tertentu melalui *assessment center* masih harus ditingkatkan.

Untuk prinsip yang memiliki predikat skala kategori “Cenderung Baik” adalah Prinsip Perilaku dan Transparansi. Namun, dibandingkan dengan Prinsip Perilaku, pada Prinsip Transparansi cenderung memimpin dengan nilai 7.09 dan berada di atas rata-rata nasional. Tingginya nilai pada Prinsip Transparansi ditunjang oleh ketersediaan data lengkap di website satker/polda yang merupakan bagian yang menunjukkan tingkat keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira).

Prinsip yang memiliki predikat skala kategori “Buruk” dan “Cenderung Buruk” ditempati oleh Prinsip Akuntabilitas (1.00) dan Responsif (3.38). Kedua Prinsip tersebut juga berada di bawah rata-rata nasional. Prinsip Akuntabilitas memiliki nilai yang rendah disebabkan oleh ketidaktersediaan nilai AKIP SDM. Sedangkan Prinsip Responsif memiliki predikat skala kategori yang “Cenderung Baik” karena tingkat inisiatif SDM untuk menyelesaikan masalah/pengaduan personalia yang dinilai cukup baik, namun yang membuat nilai tersebut rendah karena tidak tersedianya Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki.

### KINERJA LAYANAN PUBLIK POLDA KEP. BANGKA BELITUNG

Penilaian pelayanan publik Polda Kep. Bangka Belitung merujuk pada Permenpan No. 38 Tahun 2012 memperoleh skor total sebesar **2.163**. Skor tersebut merupakan hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan yang meliputi pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Adapun perolehan skor pelayanan publik Kapolda Kep. Bangka Belitung sebagai berikut:



Grafik 11. Kinerja Layanan Publik Polda Kep. Bangka Belitung

Berdasarkan perolehan skor tersebut Polda Kep. Bangka Belitung berada diperingkat ke-26 dari 31 Polda yang dinilai. Capaian tersebut berada di bawah rata-rata nasional dengan skor 2661. Sementara itu perolehan masing-masing jenis layanan antara lain SIM (512), SKCK (622), STNK (552), dan BPKB (477). Selain itu jika dibandingkan dengan Polda di kawasan Sumatera maka Polda Kep. Bangka Belitung berada diperingkat ke-9, sedangkan peringkat tertinggi diperoleh Polda Sumatera Selatan sebesar 3827, dan terendah adalah Polda Kep. Riau dengan skor 1981. Adapun penjabaran kinerja pelayanan publik pada masing-masing jenis layanan sebagai berikut.

## **1. Layanan Surat Ijin Mengemudi (SIM)**

Berdasarkan hasil kajian dapat diketahui bahwa skor pelayanan publik SIM yang diperoleh Polda Kep. Bangka Belitung adalah 512. Dengan perolehan skor tersebut maka Polda Kep. Bangka Belitung menduduki peringkat 28 secara nasional. Peringkat pertama nasional adalah Polda Sumatera Selatan dengan skor 975, sedangkan peringkat terakhir (31) adalah Polda Maluku dengan skor 385. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa diperlukan perbaikan pelayanan SIM Polda Kep. Bangka Belitung. Permasalahan yang terdapat pada pelayanan SIM mengacu pada indikator yang digunakan antara lain. Pertama, belum adanya penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga baik pengguna maupun penyedia layanan berkerja tanpa ada prosedur tetap. Hal tersebut dapat berimplikasi pada ketidakpastian prosedur pelayanan, membiaskan informasi persyaratan pelayanan dan kinerja layanan menjadi tidak efektif dan efisien.

Kedua, pelayanan SIM belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar baku manajemen pelayanan lainnya. Ketiga, belum tersedianya petugas khusus yang menangani pengaduan, sehingga pelayanan pengaduan kurang optimal dalam bekerja. Keempat, masih rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta tindak lanjut atas hasil survey IKM. Kelima, belum tersedianya sistem informasi pelayanan berbasis elektronik, hal ini akan menghambat informasi terkait pelayanan (persyaratan, lama proses pelayanan, besaran biaya yang dibebankan pengguna layanan, dll) kepada masyarakat. Kelima, permasalahan terkait perencanaan, dimana Polda Kep. Bangka Belitung belum menetapkan target kinerja layanan, sehingga akan sulit menentukan capaian kinerja.

## **2. Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK )**

Pelayanan SKCK pada Polda Kep. Bangka Belitung memperoleh skor 622, jika dibandingkan dengan skor pelayanan SKCK dengan Polda lainnya maka Polda Kep. Bangka Belitung berada di peringkat ke-8 dari 31 polda yang dinilai. Peringkat pertama diperoleh Polda Sumatera Selatan dengan skor 872, sedangkan peringkat terakhir (ke-31) adalah Polda Nusa Tenggara Timur dengan skor 287. Capaian skor pelayanan SKCK Polda Kep. Bangka Belitung lebih besar dari rata-rata pelayanan SKCK nasional yang sebesar 530.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Polda Kep. Bangka Belitung memiliki kinerja cukup baik dalam pelayanan SKCK.

Adapun permasalahan yang terdapat pada pelayanan SKCK mengacu pada indikator yang digunakan diantaranya. Pertama, pelayanan SKCK belum memiliki menerapkan standar ISO atau standar baku lainnya yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua, belum optimalnya unit layanan pengaduan. Pelayanan pengaduan belum didukung dengan petugas khusus yang bertanggungjawab atas terselenggaranya pelayanan pengaduan. Sehingga prosentase terselesaikannya pengaduan masih sangat rendah. Ketiga, belum tersedianya sistem informasi pelayanan berbasis elektronik, hal ini akan menghambat informasi terkait pelayanan (persyaratan, lama proses pelayanan, besaran biaya yang dibebankan pengguna layanan, dll) kepada masyarakat.

### **3. Layanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Berdasarkan hasil kajian diketahui bahwa skor pelayanan STNK yang diperoleh Polda Kep. Bangka Belitung adalah 552. Dengan perolehan skor tersebut maka Polda Kep. Bangka Belitung berada di peringkat ke-28 secara nasional. Peringkat pertama nasional adalah Polda Kalimantan Barat dengan perolehan skor 990, sedangkan peringkat terakhir (ke-31) adalah Polda Nusa Tenggara Timur dengan perolehan skor 500. Sementara itu skor tersebut masih di bawah rata-rata nasional yakni sesar 753. Jika dibandingkan dengan skor pelayanan STNK pada Polda di wilayah Sumatera, maka Polda Kep. Bangka Belitung berada di peringkat ke-sembilan. Sedangkan skor tertinggi diperoleh Polda Sumatera Selatan sebesar 990, kemudian Polda Sumatera Utara sebesar 877. Berdasarkan capaian skor tersebut secara umum dapat disimpulkan bahwa diperlukan perbaikan pada unit layanan STNK Polda Kep. Bangka Belitung.

Permasalahan pada pelayanan STNK antara lain disebabkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, pelayanan STNK belum menerapkan ISO atau standar manajemen pelayanan lain yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua, belum optimalnya unit layanan pengaduan yang disebabkan tidak tersedianya petugas khusus yang bertanggungjawab atas pelaksanaan layanan pengaduan. Ketiga, hasil survey IKM kurang dioptimalkan atau tidak ada tindak lanjut atas survey tersebut. Pada prinsipnya skor IKM dapat menjadi pertimbangan dalam perbaikan layanan periode selanjutnya. Keempat belum tersedianya sistem informasi pelayanan berbasis elektronik, hal ini akan menghambat informasi terkait pelayanan (persyaratan, lama proses pelayanan, besaran biaya yang dibebankan pengguna layanan, dll) kepada masyarakat. Kelima, permasalahan terkait perencanaan. Polda Kep. Bangka Belitung belum menetapkan target kinerja layanan, sehingga sulit menentukan capaian kinerja.

#### **4. Layanan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Berdasarkan hasil kajian dapat diketahui bahwa skor pelayanan BPKB Polda Kep. Bangka Belitung adalah 477. Dengan perolehan tersebut Polda Kep. Bangka Belitung berada di peringkat ke-28 nasional. Peringkat pertama diduduki oleh Polda Kalimantan Barat dengan skor 1000, sedangkan peringkat terakhir (ke-31) adalah Polda Kep. Riau dengan perolehan skor 397. Sementara itu skor tersebut di bawah rata-rata nasional yakni sebesar 699. Jika dibandingkan dengan skor pelayanan BPKB pada Polda di wilayah Sumatera, maka Polda Kep. Bangka Belitung berada di peringkat ke sembilan. Berdasarkan capaian skor tersebut secara umum dapat disimpulkan bahwa sangat diperlukan perbaikan pada unit layanan BPKB Polda Kep. Bangka Belitung.

Permasalahan pada pelayanan BPKB antara lain disebabkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, pelayanan belum didasarkan komitmen pelayanan yang diwujudkan dalam maklumat pelayanan. Kedua, pelayanan BPKB menerapkan ISO atau standar manajemen pelayanan lain yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ketiga, belum optimalnya unit layanan pengaduan yang disebabkan tidak tersedianya petugas khusus yang bertanggungjawab atas pelaksanaan layanan pengaduan.

Keempat, belum dilaksanakannya pengukuran kepuasan pengguna layanan melalui survey IKM yang mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 yang diperbaharui dengan PermenPANRB no 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM. Sehingga saat ini belum dapat diketahui bagaimana kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan BPKB. Selain itu besarnya skor IKM dapat menjadi pertimbangan dalam perbaikan layanan periode selanjutnya. Kelima, permasalahan terkait distribusi informasi layanan BPKB dimana Polda Kep. Bangka Belitung belum menyediakan pelayanan yang berbasis sistem informasi. Hal tersebut berimplikasi pada kurang optimalnya distribusi dan keterbukaan informasi pelayanan BPKB. Keenam atau yang terakhir, yaitu belum adanya penetapan target kinerja pada perencanaan awal. Sehingga menjadi sulit mengukur capaian target sekaligus kinerja pelayanan.

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan nilai Prinsip dari masing-masing Satker, Prinsip Perilaku merupakan prinsip yang memiliki nilai “cenderung baik”. Prinsip ini merupakan wujud dari integritas anggota Polda Kep. Bangka Belitung untuk dapat dipercaya oleh masyarakat. Namun, Polda Kep. Bangka Belitung juga mendapatkan nilai yang cukup rendah dalam dua prinsip di semua Satker. Prinsip Akuntabilitas mendapatkan nilai sangat buruk untuk semua Satker. Rendahnya Nilai AKIP SDM. Untuk mendorong nilai pada prinsip ini perlu dilakukan perbaikan dari sistematisasi laporan keuangan dan laporan kinerja (LAKIP).

Prinsip Kompetensi di tiga satker (Polair, Reksrimus, Reskrim Narkoba dan Sabhara) masih menunjukkan nilai yang cukup rendah. Indikator dari prinsip kompetensi yang masih rendah ini disebabkan karena jumlah personel dari masing-masing Satker tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam DSPP. Pelatihan dan pendidikan untuk tiap personil Satker harus lebih ditingkatkan.

Selain itu, Prinsip Keadilan dalam 8 Satker, kecuali Satker Polair memiliki nilai rata-rata yang “cenderung buruk”. Hal ini terjadi karena tidak banyak perempuan yang menduduki jabatan struktural di masing-masing Satker. Hambatan untuk ketiadaan ruang bagi perempuan untuk menduduki jabatan struktural dalam Satker perlu untuk dikaji lebih dalam. Kesempatan bagi perempuan untuk perempuan menduduki jabatan struktural merupakan bagian dari *affirmative action* dan representasi dari keadilan di organisasi.

Selanjutnya, penyerapan anggaran dari masing-masing Satker menunjukkan ketepatan dan efektivitas dari kinerja Satker. Untuk Prinsip Efektivitas, 6 Satker (Sabhara, Reskrim Narkoba, Reksrimus, Reskrimum, Intelkam dan Lalu Lintas) memiliki nilai yang “cenderung buruk” dan “buruk”. Beberapa Satker tersebut memiliki serapan anggaran yang lebih besar dari ketentuan jumlah anggaran yang ditetapkan. Monitoring akan penyerapan anggaran yang digunakan dapat dilakukan untuk memantau agar tidak terjadi *over budget*.

Dari sisi pelayanan publik, indikator yang selalu muncul untuk menjadi rekomendasi perbaikan adalah terverifikasinya produk layanan menggunakan ISO 9001:2008. Selain itu, untuk menunjang pelayanan publik yang lebih baik, penggunaan alat-alat yang bersifat elektronik berbasis IT dapat menjadi salah satu solusi mempercepat proses pengurusan dokumen. Dalam hal ini, penggunaan alat elektronik untuk mendukung pelayanan publik masih sangat kurang. Untuk itu, pengadaan terkait alat elektronik yang dapat mempermudah pemohon mulai dipertimbangkan untuk digunakan. Pada tiga produk layanan (SIM, STNK, dan BPKB) diketahui bahwa belum dilaksanakannya survey dan tindaklanjut dari IKM atau SKM. Instrument kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat nantinya menjadi landasan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.







# POLDA SUMATERA SELATAN





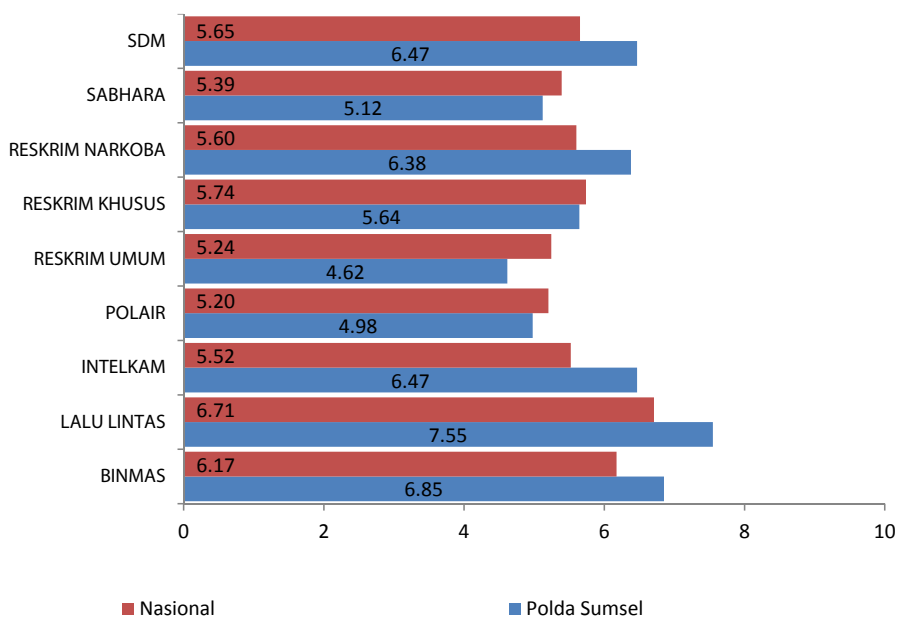
# POLDA SUMATERA SELATAN

**Rangking ITK: 8**

**Nilai ITK: 6,11**

**Rangking Pelayanan Publik: 1**

**Nilai Pelayanan Publik: 3827**



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Per Satker Polda Sumsel

Pada ITK 2015 ini, Polda Sumatera Selatan (Sumsel) berada pada posisi 8 dari 31 Polda di seluruh Indonesia, dengan nilai 6,11. Posisi ini masuk skala kategori “sedang” dan berada di atas rata-rata nilai Indeks ITK Nasional (5,69). Dibandingkan dengan sepuluh Polda yang ada di Pulau Sumatera, ITK Polda Sumsel berada pada peringkat ketiga, di bawah Polda Aceh (6,62) yang berada pada peringkat kedua secara nasional, dan Polda Riau (6,12) di peringkat ketujuh secara nasional. Delapan polda lain di wilayah Sumatera berada di bawah Polda Sumsel. Yang terendah adalah Polda Babel (4,94) yang merupakan pemekaran dari Polda Sumsel di peringkat ke 29 secara nasional.

Dari sembilan Satuan Kerja (Satker) yang dinilai untuk ITK, lima di antaranya berada di atas rata-rata nasional, yakni Satker Binmas, Lalu lintas, Intelkam, Reskrim Narkoba, dan Sumber Daya Manusia (SDM). Satker Lalulintas (7,55) mendapatkan penilaian tertinggi, sementara kelemahan kinerja ITK Polda Sumsel ada pada kinerja satker Reskrim Umum yang mendapat nilai terendah (4,62) dan Pol Air (4,98).

Meskipun secara keseluruhan kinerja ITK Polda Sumsel sudah cukup baik dibandingkan dengan daerah sekitarnya dan secara nasional, namun masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Transparansi, Efektivitas, serta Kompetensi merupakan aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki di beberapa satker. Penerapan sistem informasi pelayanan secara elektronik dalam pelayanan publik adalah salah satu cara untuk meningkatkan performa layanan kepada masyarakat.

Kinerja pelayanan publik Polda Sumsel sangat memuaskan pada peringkat pertama dengan skor 3.827. Capaian ini jauh di atas rata-rata nasional yang sebesar 2661. Polda lain di wilayah Sumatera yang juga memiliki kinerja yang cukup baik dalam pelayanan publik adalah Polda Riau dan Sumut dengan skor sama, yakni 2.891 di peringkat delapan dan sembilan diikuti Sumbar (2.819) di peringkat 11. Sementara dari empat unit pelayanan yang dinilai, pelayanan SKCK adalah yang paling rendah kinerja pelayanan publik di Polda Sumsel.

## **KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK**

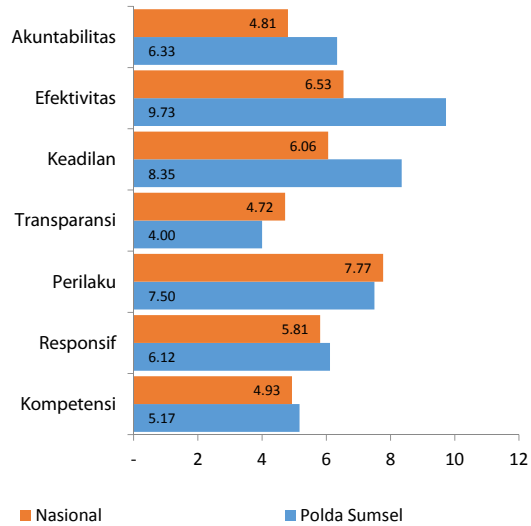
### **1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)**

Satker Binmas Polda Sumsel berada pada peringkat tujuh dengan nilai 6,85 di atas rata-rata nasional (6,18) untuk satker ini. Capaian Polda Sumsel ini satu poin di bawah Polda Jabar (7,87) yang berada di peringkat pertama secara nasional. Sementara dibandingkan dengan Polda lain di wilayah Sumatera, Polda Sumsel adalah yang tertinggi. Di bawah Polda Sumsel ada Polda Aceh (6,53) di peringkat kesembilan, dan Polda Kepri (6,18) di peringkat ke-15. Sementara Polda Babel (5,14) adalah yang terendah di antara Polda lain di Pulau Sumatera, yakni di peringkat ke-29.

Efektivitas (9,26) merupakan prinsip dengan skor tertinggi pada Satker Binmas di Polda Sumsel, hampir 3 poin lebih tinggi dibanding rata-rata nasional (6,53). Kemudian diikuti oleh prinsip Perilaku (8,58) yang juga cukup impresif. Bagusnya pelaksanaan

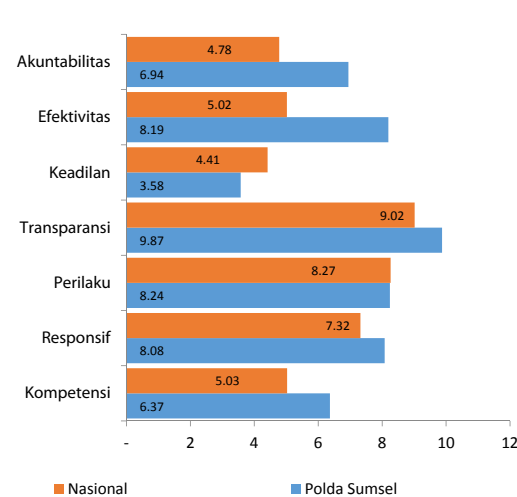
prinsip Efektivitas terlihat dari rasio personel Bhabinkamtibmas di wilayah Polda yang paling tidak ada satu orang di setiap desa. Rasio ini menunjukkan perbandingan yang ideal. Sementara serapan anggaran mencapai 99%, yakni dari anggaran yang ditetapkan sebesar Rp.5.120.195.000,- terserap sebesar Rp.5.088.625.530,-.

Prinsip Transparansi adalah prinsip yang harus ditingkatkan kinerjanya, karena memiliki nilai terendah di antara tujuh prinsip lainnya. Transparansi yang rendah ini terlihat dari sulitnya masyarakat untuk mengakses informasi anggaran Bimas. Untuk mengakses anggaran harus menyertakan surat dari Mabes Polri. Informasi lain yang sulit diakses adalah data jumlah Bhabinkamtibmas yang ada di wilayah Polda (Polda, Polres, Polsek, Sub Sektor). Untuk mendapatkan data ini juga harus mengrim surat ke Mabes dan tembusan ke Polda yang bersangkutan. Masyarakat tidak bisa mendapatkan data dari papan informasi yang ada di Satker, apalagi melalui website Polda.



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

## 2. Lalu Lintas (Lantas)



Grafik 3. Kinerja Satker Lalin

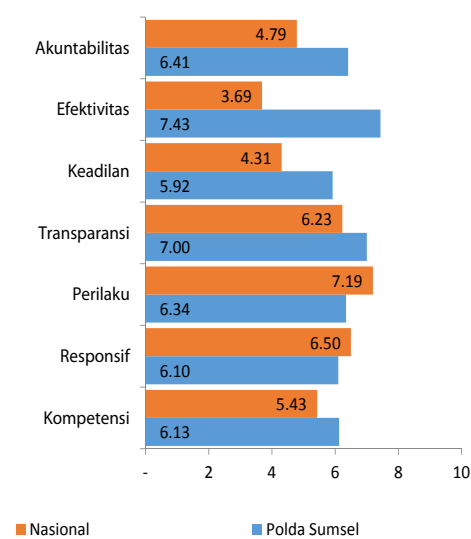
ITK Satker Lalu Lintas Polda Sumsel berada di peringkat kedua dengan nilai 7,55 berada di atas rata-rata nasional (6,71). Dibandingkan polda-polda lain yang ada di wilayah Sumatera capaian Polda Sumsel ini juga yang tertinggi. Di bawah Polda Sumsel, adalah Polda Aceh (7,34) di peringkat keempat, diikuti Jambi (7,32) peringkat kelima, dan Kepri (7,25) di peringkat keenam. Sementara Babel (6,39) di peringkat ke-24 dan Sumut (6,17) adalah yang terendah di peringkat ke-28.

Prinsip Transparansi adalah yang tertinggi dibandingkan enam prinsip lainnya dengan nilai 9,87. Nilai

transparansi yang cukup baik disumbang dari tingkat keterbukaan prosedur, biaya, dan waktu dalam pembuatan SIM, STNK dan BPKB di Polda Sumsel, yakni dengan skor 3 dari maksimal 5 yang ideal. Namun untuk keterbukaan anggaran masih dinilai tidak transparan. Hal ini terlihat dari apabila ada masyarakat yang ingin mengakses informasi anggaran di Satker Lantas harus melalui prosedur tertentu yakni harus menyampaikan surat dari Mabes.

Sementara prinsip Keadilan (3,58) memiliki nilai terendah dari tujuh prinsip yang ada. Rendahnya nilai prinsip Keadilan salah satunya karena masyarakat menilai bahwa masih ada diskriminasi dalam pelaksanaan Turjawali di Satker Lantas ini. Adanya perlakuan yang berbeda terhadap masyarakat. Di aspek lainnya juga tidak terdapat keterwakilan perempuan (Polwan) yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas dari tujuh jabatan struktural yang ada di satker ini.

3. Intelijen Keamanan (Intelkam)



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Nilai ITK Satker Intelkam Polda Sumselyakni sebesar 6,47 berada pada peringkat keempat dari 31 Polda yang dinilai. Capaian Polda Sumsel untuk Satker Intelkam ini lebih Polda Jabar (7,166), Aceh (6,90), dan Sulut (6,56) yang berturut-turut berada pada peringkat pertama, kedua, dan ketiga. Namun diantara Polda yang ada di Sumatera adalah tertinggi kedua. Di bawahnya ada PoldaRiau (6,41) di peringkat lima, dan Polda Jambi (6,01) di peringkat sebelas. Babel ((4,29) yang merupakan pemekaran dari Sumsel berada pada peringkat ke-29 atau terendah di wilayah Sumatera.

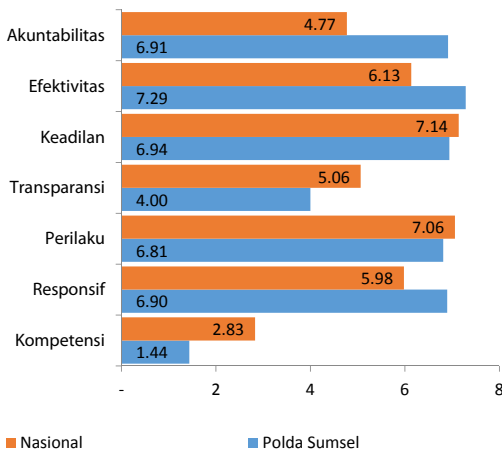
Prinsip Efektivitas(7,43) memperoleh penilaian terbaik dibandingkan enam prinsip lainnya pada Satker Intelkam, disebabkan oleh beberapa hal. Antara lain, dilihat dari tingkat realisasi target pendapatan Negara bukan pajak (PNP) tahun 2014 dari SKCK yang mencapai 110%. Kemudian dari serapan anggaran Intelkam yang mencapai 102% yang tidak terlalu jauh melampaui dari yang ditetapkan. Namun dari sisi ketersediaan sarana pengaduan, pengaduan layanan SKCK hanya mencapai 22,5. Namun untuk persentase jumlah pengaduan layanan SKCK yang dapat ditangani mencapai 100%. Sedangkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan SKCK baru mencapai 65% (cukup baik).

Yang perlu mendapat perhatian lebih adalah prinsip Responsif (6.10), karena mendapat nilai terendah diantara tujuh prinsip yang ada. Rendahnya prinsip Rensponsif



terutama karena jumlah piranti lunak (pilun) atau SOP inisiatif yang hanya ada dua dari idealnya 20 SOP. Namun demikian dari aspek kecepatan personel Intelkam dalam melakukan deteksi intelijen, sudah cukup baik yakni dengan skor 3,63 dari nilai ideal 5. Untuk kecepatan personel Intelkam dalam melayani pembuatan SKCK juga dinilai sangat baik, yakni sebesar 4,03 dari nilai ideal 5.

4. Polisi Perairan (Polair)



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Kinerja satker Polair Polda Sumsel (4,98) juga berada pada peringkat 20, di bawah rata-rata nasional (5,20) dan hampir 2.0 poin di bawah nilai ITK Polda Aceh (6,81) di peringkat pertama. Capaian Satker Polair Polda Sumsel ini adalah yang terendah kedua dibandingkan sebelas Polda lain di wilayah Sumatera, dan hanya lebih baik dibandingkan Polda Babel (4,74) yang berada di peringkat ke-25.

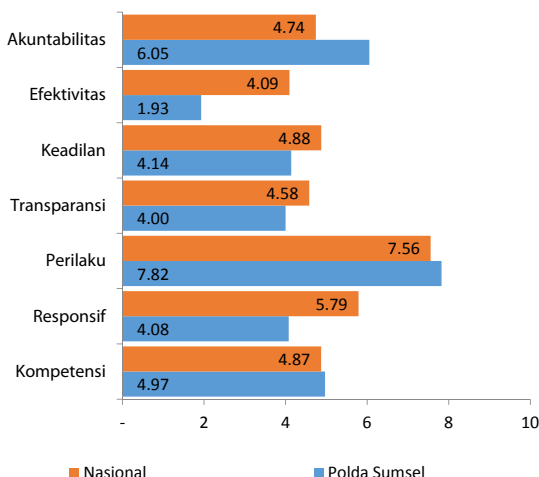
Tiga dari tujuh prinsip tata kelola pada Satker Polair Polda Sumsel menempati skor di atas rata-rata

nasional, yakni Akuntabilitas, Efektivitas, dan Responsif. Prinsip Efektivitas (7,29) berada di atas rata-rata nasional (6,13) merupakan prinsip tata kelola terbaik yang diterapkan oleh Satker Polair di Polda Sumsel. Efektivitas di Satker Polair terlihat dari serapan anggaran yang tidak jauh melampaui pagu (103%) yang sudah ditetapkan yakni dari anggaran sebesar Rp.Rp.16.728.352.000,- terealisasi sebesar Rp.17.232.530.000,- . Dari sisi Akuntabilitas juga cukup baik, yakni terlihat dari nilai AKIP Polda Polair yang mencapai 65,7%.

Yang perlu dibenai dari Satket Polair di Polda Sumsel adalah kompetensi personilnya. Karena prinsip ini memperoleh nilai paling rendah dibandingkan enam prinsip lainnya. Berdasarkan data yang tersedia, kompetensi personil Polair di Polda Sumsel masih jauh dari ideal. Hal ini terlihat dari hanya ada 37% personel Polair yang memiliki kompetensi Polair (ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Binmas) berbanding DSPP Polair. Sementara dilihat dari rasio Kapal Polair dibandingkan perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda juga masih jauh dari ideal yakni tidak mencapai 1%. Hal yang sama juga terjadi pada rasio jumlah personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada di wilayah Polda Sumsel juga tidak mencapai 1%. Sementara dari persentase jumlah personel Polair terhadap DSPP personel Polair justru mencapai 223% yang menunjukkan terjadi kelebihan, namun dari sisi kualitas kurang memadai.



## 5. Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)



Grafik 6. Kinerja Satker Resk. Umum

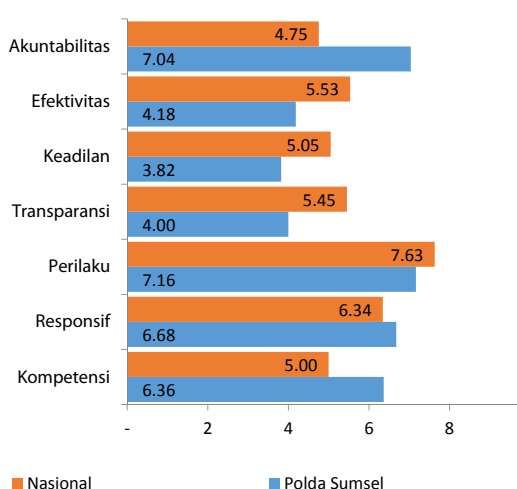
Satker Reskrim Umum Polda Sumsel (4,62) berada pada peringkat ke-28 di antara 31 Polda di Indonesia dan juga terendah dibandingkan 11 Polda lain di wilayah Sumatera. Kinerja Satker Reskrim Umum Polda Sumsel ini di bawah rata-rata nasional (5,24). Ini terpaut 2,3 poin di bawah Polda Bali yang berada di peringkat pertama. Juga terpaut hampir 2 poin dari Polda Aceh yang berada di peringkat ketiga sekaligus teratas diantara Polda yang ada di Sumatera.

Terdapat dua prinsip dengan skor di atas rata-rata nasional, yakni Akuntabilitas (6,05), dan Perilaku (7,82) yang tertinggi diantara enam prinsip lainnya. Tingginya nilai prinsip Perilaku ini tercermin penilaian pihak internal dan eksternal terhadap integritas anggota satker ini cukup tinggi (3,40) dari nilai maksimal 5. Namun yang perlu mendapat catatan dari prinsip Perilaku adalah masih ada empat personil satker ini yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana.

Sementara lima prinsip lainnya, yaitu Efektivitas, Responsif, Kompetensi, Responsif, Keadilan dan Transparansi memiliki skor lebih rendah dari rata-rata nasional. Prinsip Efektivitas (1,93) merupakan prinsip dengan kinerja terendah di antara tujuh prinsip lain di Satker Reskrim Umum. Rendahnya nilai prinsip Efektivitas ini tercermin dari prosentase jumlah Kasus yang P21 dibandingkan total kasus yang ada hanya mencapai 20% saja. Sementara realisasi anggaran melampaui dari yang sudah ditetapkan yakni mencapai 113%. Dari total anggaran sebesar Rp.16.027.863.000,-, realisasinya mencapai Rp.18.115.801.720,-.

## 6. Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)

Kinerja ITK Satker Reskrim Khusus Polda Sumsel (5,64) berada pada peringkat 18 sedikit lebih baik dibandingkan kinerja Reskrim Umum, tetapi tetap masih di bawah rata-rata nasional (5,74). Terpaut dua poin dibandingkan capaian Polda Kalbar (7,54) yang berada pada peringkat pertama, dan masih di bawah Polda Riau (7,13) di peringkat kedua dan Polda Aceh (6,81) di peringkat keempat. Di wilayah Sumatera, capaian Polda Sumsel untuk Satker Reskrim Umum hanya lebih baik dibandingkan dengan Sumbar (5,09) di peringkat ke-25, dan Polda Babel (4,88) di peringkat ke-28.



Grafik 7. Kinerja Satker Resk Khusus

Capaian kinerja Satker Reskrim Khusus Polda Sumsel tiga prinsip di atas peringkat nasional, yakni Akuntabilitas (7,04), Responsif (6,68), dan Kompetensi (6,36). Sementara empat prinsip lainnya berada di bawah rata-rata nasional untuk Satker Reskrim Khusus. Meskipun nilai prinsip Perilaku (7,16) adalah yang terbaik dibanding enam prinsip lainnya, namun nilainya masih di bawah rata-rata nasional untuk prinsip yang bersangkutan.

Akuntabilitas mendapat nilai terbaik dilihat dari Nilai AKIP Reskrim Khusus yang mencapai 67%. Personil

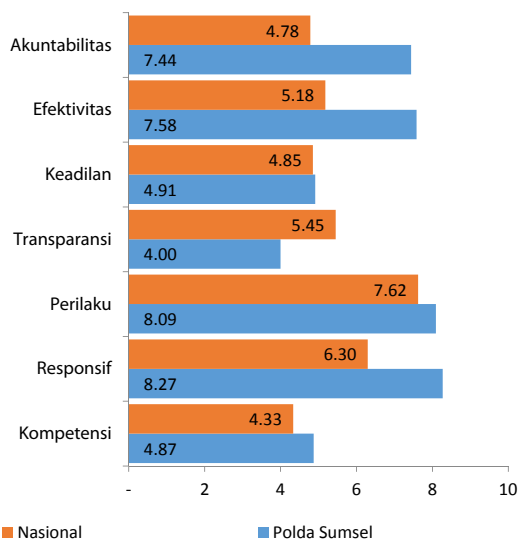
Reskrim Khusus juga dinilai cukup memiliki integritas yang tinggi, yakni mencapai 3,51 dari nilai ideal 5. Namun sayangnya masih terdapat tiga personil yang pernah terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana.

Pada sisi lain prinsip Keadilan merupakan prinsip dengan nilai terendah pada Satker Reskrim Khusus. Hingga kini, dari depalan anggota penyidik belum ada satupun anggota penyidik perempuan pada satker ini. Sementara masyarakat menilai telah terjadi perlakuan tidak sama terhadap pelapor dengan perbedaan tingkat ekonomi mereka. Hal ini terlihat dari skor penilaian yang hanya 2,86 dari seharusnya 5 nilai maksimum.

## 7. Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)

Berbeda dengan kinerja kedua Satker Reskrim lainnya, Kinerja Satker Reskrim Narkoba di Polda Sumsel (6,30) cukup baik yakni secara nasional berada pada peringkat empat. Diantara 11 Polda lain di wilayah Sumatera juga berada pada posisi teratas. Capaian Polda Sumsel ini mendekati Polda Banteng (6,90) yang berada di peringkat pertama dengan selisih hanya 0,5 poin. Sayang sekali capaian Polda Sumsel yang baik untuk Satker Reskrim Narkoba ini tidak diikuti tiga polda lainnya yang merupakan tetangga yang berbatasan langsung, yakni Polda Babel (4,09) di peringkat bontot (31) dan Lampung (4,50) di peringkat ke-30, dan Bengkulu (5,30) di peringkat ke-22.

Diantara tujuh prinsip yang diterapkan pada Satker Reskrim Narkoba di Sumsel, enam diantaranya mencapai skor di atas rata-rata nasional, dengan prinsip Responsif (8,27) memperoleh nilai tertinggi. Tingginya nilai prinsip Responsif ini dapat dilihat dari kecepatan penanganan perkara Reskrim Narkoba dibandingkan jangka waktu yang ditetapkan SOP. Nilainya mendapatkan poin 3,43 dari nilai maksimal 5, yang artinya sangat cepat. Disamping itu di Reskrim Narkoba Polda Sumsel, jumlah piranti lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki cukup banyak yakni 19 buah dari idealnya 20.

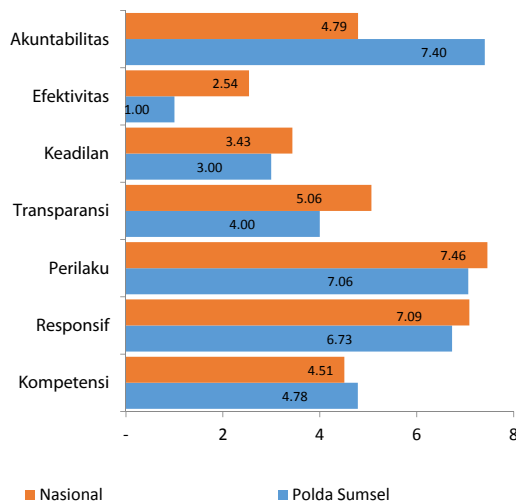


Grafik 8. Kinerja Satker Resk Narkoba

Sementara prinsip Transparansi adalah satu-satunya prinsip yang mendapat nilai di bawah rata-rata nasional dan yang terendah di antara tujuh prinsip lainnya. Hal ini dibuktikan dengan sulitnya mendapatkan data dan informasi di Reskrim Narkoba Polda Sumsel. Untuk mendapatkan data harus melalui prosedur tertentu yakni melalui surat pengantar dari surat Mabes. Data-data tidak tersedia di papan informasi satker, apalagi di website satker/polda.

## 8. Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Satker Sabhara di Polda Sumsel menduduki peringkat ke 23 di antara 31 Polda di Indonesia dengan nilai 5,12. Capaian Satker Sabhara Polda Sumsel ini masih di bawah rata-rata nasional (5.392). Dibandingkan hasil yang diperoleh Polda Bengkulu (6,73) yang berada di peringkat pertama terdapat selisih sekitar 1,6 poin, serta 1,1 poin dibandingkan Kepri yang berada di peringkat kedua. Di wilayah Sumatera capaian Sumsel ini hanya lebih baik dibandingkan Polda Lampung (5,04) di posisi ke-24, Babel (4,52) di peringkat ke-30, dan Jambi (4,34) yang berada pada peringkat terakhir.

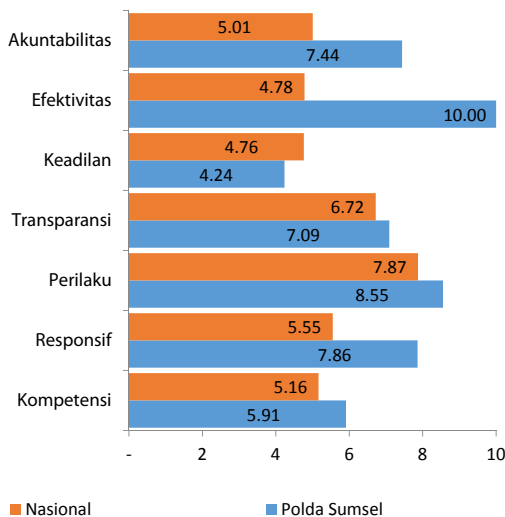


Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Dari tujuh prinsip ITK pada Satker Sabhara Polda Sumsel, yang nilainya di atas rata-rata nasional hanya prinsip Akuntabilitas dan Kompetensi. Sedangkan empat prinsip lainnya lebih rendah dari rata-rata nasional. Prinsip efektifitas yang paling rendah yakni hanya mendapatkan nilai 1. Akuntabilitas mencapai nilai 7,40 disumbang oleh nilai AKIP Sabhara yang mencapai 71,15%.

Di sisi lain, prinsip Efektivitas merupakan prinsip terendah yang dicapai Satker Sabhara di Polda Sumsel. Hal ini disebabkan oleh realisasi anggaran yang melampaui pagu anggaran yang ditetapkan. Realisasi anggarannya mencapai 123,32%, dari anggaran sebesar Rp.14.814.911.000,- membengkak menjadi Rp.18.269.250.097,-. Sementara dari prinsip Keadilan, juga mendapat penilaian rendah karena tidak ada Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Sabhara.

## 9. Sumberdaya Manusia (SDM)



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

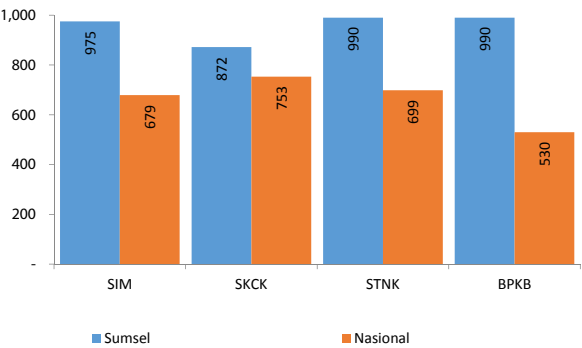
Indeks pelayanan publik untuk Satker SDM Polda Sumsel (6,47) berada di peringkat enam secara nasional. Capaian Polda Sumsel ini terpaut 1,9 poin di bawah Polda Jabar pada posisi teratas dengan nilai 8,31. Polda lain di wilayah Sumatera yang memiliki kinerja SDM lebih baik adalah Riau (7,02) di peringkat dua, dan Aceh (6,09) di peringkat tiga. Sementara Babel yang merupakan hasil pemekaran dari Sumsel berada pada peringkat ke 21 dengan skor 5,23, dan Lampung yang merupakan tetangga terdekatnya di peringkat ke 29 dengan skor 4,07.

Dari tujuh prinsip yang diterapkan oleh Satker SDM Polda Sumsel, hanya satu yang memiliki skor di bawah rata-rata nasional dan perlu mendapat perhatian lebih adalah prinsip Keadilan(4,24). Rendahnya nilai prinsip keadilan disebabkan oleh dua hal. *Pertama*, karena prosentase Polwan yang menduduki jabatan struktural dinilai kurang, yakni hanya 1 dari 15 personil yang ada di satker SDM. *Kedua*, masyarakat menilai telah terjadi diskriminasi dalam proses rekrutmen atau seleksi anggota Polri. Masyarakat berpendapat bahwa proses untuk menjadi anggota Polri masih diwarnai praktik kolusi dan nepotisme.

Sementara enam prinsip lainnya berada di atas rata-rata nasional dimana prinsip Efektivitas yang tertinggi dengan nilai sempurna (10). Hal yang menyebabkan prinsip Efektivitas mendapat nilai tertinggi dibandingkan tujuh prinsip lainnya adalah karena prosentase serapan anggaran untuk SDM mencapai hampir 100%. Dari penetapan anggaran untuk SDM di tahun 2013-2014 sebesar Rp.8.006.387.000,- realisasinya mencapai Rp.8.006.387.227,- Hal ini mengindikasikan bahwa penetapan anggaran dilakukan secara efektif, sehingga realisasinya bisa sesuai dengan yang telah ditetapkan.

# LAYANAN PUBLIK

Kualitas layanan publik setiap Polda dilihat dari kualitas empat pelayanan utama yakni, pelayanan SIM, SKCK, STNK, dan BPKB. Dari hasil survei Layanan Publik, Polda Sumsel menempati peringkat pertama dengan skor 3.827. Capaian ini jauh di atas rata-rata nasional yang sebesar 2.661. Polda lain di wilayah Sumatera yang juga memiliki kinerja yang



cukup baik dalam pelayanan publik adalah Polda Riau dan Sumut dengan skor sama, yakni 2.891 di peringkat delapan dan sembilan diikuti Sumbar (2819) di peringkat 11. Sementara dari empat unit pelayanan yang dinilai, pelayanan SKCK adalah yang paling rendah kinerja pelayanan publik di Polda Sumsel.

Grafik 11. Kinerja Layanan Publik Polda Sumsel

## 1. Pelayanan SIM

Kinerja pelayanan SIM di Polda Sumsel berada pada peringkat pertama dengan nilai 975, jauh di atas rata-rata nasional (679). Di bawahnya adalah polda-polda di Pulau Jawa, yakni Polda Metro Jaya, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Jawa Timur. Sementara Polda lain di wilayah Sumatera yang paling dekat adalah Polda Aceh di peringkat tujuh dengan nilai 835, kemudian Bengkulu (800) di peringkat 8, disusul Polda Sumut (637) di peringkat 13. Sayangnya beberapa Polda lain di wilayah Sumatera jauh tertinggal, seperti Polda Babel (512) di peringkat 28 dan Jambi (527) di peringkat 27, serta Kepri (535) di peringkat 26.

Salah satu aspek yang membuat tingginya capaian kinerja pelayanan SIM di Polda Sumsel adalah telah disusun, ditetapkan, dan diterapkan standar pelayanan yang mengacu pada UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Target kinerja pelayanan juga sudah ditetapkan dengan baik, dengan tingkat pencapaian target kinerja yang cukup tinggi (skor 40). Maklumat pelayanan juga telah cukup baik terpublikasikan baik melalui spanduk, baner, dan sebagainya.

Meskipun berada di peringkat pertama, namun beberapa aspek pelayanan masih perlu diperbaiki. Kinerja pelayanan SIM di Sumsel akan lebih baik lagi apabila telah menerapkan standar ISO 9001:2008 atau standar manajemen mutu lainnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik di semua lingkup jenis pelayanan yang mengacu pada UU No.25/2009. Di samping itu, moto pelayanan yang dapat memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik harus dapat diterapkan dengan baik, dan segera disebarluaskan kepada pengguna layanan, sebagai bentuk keterbukaan.

## 2. Pelayanan STNK

Untuk layanan publik STNK di Polda Sumsel memiliki skor yang sama dengan Polda Kalbar (990) yang berada pada peringkat ke pertama. Polda lain di wilayah Sumatera yang memiliki prestasi yang tidak terlalu jauh berbeda adalah Polda Sumut (877) di peringkat delapan, disusul Polda Aceh (850) di peringkat sembilan, Polda Riau di peringkat sebelas dengan skor 847. Sayangnya prestasi Sumsel ini tidak diikuti oleh Kepri yang berada di peringkat 30 dengan skor 537, atau Babel yang merupakan hasil pemekaran Sumsel yang berada di peringkat 28 dengan skor 552.

Sama dengan pelayanan SIM, yang menjadikan pelayanan STNK di Sumsel memiliki kinerja tertinggi di antara polda lain di Indonesia karena telah disusun, ditetapkan, dan diterapkan standar pelayanan yang mengacu pada UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Target kinerja pelayanan juga sudah ditetapkan dengan baik, dengan tingkat pencapaian target kinerja yang cukup tinggi (skor 40). Maklumat pelayanan juga telah cukup baik terpublikasikan baik melalui spanduk, baner, dan sebagainya.

Aspek yang masih dipandang menjadi kelemahan dalam pelayanan STNK adalah “motto pelayanan” yang dapat memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik belum diterapkan dengan baik, dan belum tersebarluaskan kepada pengguna layanan, sebagai bentuk keterbukaan. Hal lain yang masih bisa ditingkatkan dalam pelayanan STNK di Polda Sumsel adalah pengelolaan pengaduan masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No.13/2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Sarana pengaduan seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya juga perlu diperbaiki lagi. Sehingga prosentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan akan meningkat dari saat ini yang skornya baru mencapai 20.

## 3. Pelayanan BPKB

Kinerja layanan Publik BPKB untuk Polda Sumsel sebesar 990 berada di bawah Polda Polda Kalbar yang menempati peringkat pertama dengan nilai sempurna, 1.000. Prestasi Polda Sumsel ini juga diikuti oleh beberapa Polda di wilayah Sumatera seperti Sumbar (947) di peringkat lima, Riau (837) peringkat enam, Aceh (835) peringkat ketujuh. Namun Babel yang merupakan hasil pemekaran Sumsel terpuruk di peringkat 28 dengan skor 477, dan yang terendah adalah Kepri (397) di peringkat ke-31.

Sama dengan pelayanan SIM dan pelayanan STNK, pelayanan BPKB di Sumsel memiliki kinerja tertinggi di antara polda lain di Indonesia karena telah disusun, ditetapkan, dan diterapkan standar pelayanan yang mengacu pada UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Target kinerja pelayanan juga sudah ditetapkan dengan baik, dengan tingkat pencapaian target kinerja yang cukup tinggi (skor 40). Maklumat pelayanan juga telah cukup baik terpublikasikan baik melalui spanduk, baner, dan sebagainya.

Aspek yang masih dipandang menjadi kelemahan dalam pelayanan BPKB adalah “motto pelayanan” yang dapat memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang

terbaik belum diterapkan dengan baik. Motto Pelayanan juga belum terpublikasikan dengan baik kepada pengguna layanan, sebagai bentuk keterbukaan. Hal lain yang masih bisa ditingkatkan dalam pelayanan BPKB di Polda Sumsel adalah pengelolaan pengaduan masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No.13/2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Sarana pengaduan seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya juga perlu diperbaiki lagi. Sehingga prosentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan akan meningkat dari saat ini yang skornya baru mencapai 20.

#### **4. Pelayanan SKCK**

Meskipun pelayanan SKCK di Polda Sumsel memiliki skor paling rendah (872) dibandingkan dengan tiga unit layanan lainnya (SIM, BPKB, STNK), namun secara nasional berhasil menempati peringkat pertama. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan SKCK di seluruh polda di Indonesia masih perlu ditingkatkan. Di wilayah Sumatera pelayanan SKCK yang terendah kinerjanya adalah di Bengkulu (382) berada di peringkat ke 28. Sementara Polda Babel yang merupakan hasil pemekaran dari Sumsel, berada pada peringkat delapan dengan skor 622. Yang paling mendekati prestasi Sumsel adalah Aceh, yakni pada peringkat dua dengan skor 800.

Hal-hal yang masih lemah dalam pelayanan SKCK di Polda Sumsel antara lain karena pelayanan belum dapat dilakukan secara elektronik. Pelayanan SKCK di Polda Sumsel juga belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen mutu lainnya dalam pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis pada UU No.25/2009. Pengelolaan pengaduan juga dinilai masih harus diperbaiki dengan menambahkan sarana pengaduan seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya. Selain itu juga perlu ditingkatkan keterbukaan informasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Dari aspek sumber daya manusia, penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan juga masih perlu ditingkatkan lagi.

Sementara itu aspek positif pada pelayanan SKCK sama seperti pelayanan SIM dan pelayanan STNK, pelayanan BPKB yakni telah ditetapkan, dan diterapkan standar pelayanan yang mengacu pada UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Target kinerja pelayanan juga sudah ditetapkan dengan baik, dengan tingkat pencapaian target kinerja yang cukup tinggi (skor 40). Maklumat Pelayanan juga telah cukup baik terpublikasikan baik melalui spanduk, baner, dan sebagainya.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Polda yang menjalankan fungsi pelayanan masyarakat harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Secara umum salah satu aspek yang masih menjadi kelemahan Polda Sumsel dalam menjalankan perannya adalah aspek Transparansi. Masyarakat masih sulit untuk mengakses data-data terkait dengan satker-satker yang ada di Polda Sumsel. Untuk itu Polda Sumsel harus meningkatkan transparansi dalam menjalankan fungsinya melalui berbagai media. Salah satunya adalah menyediakan informasi secara elektronik melalui website, serta memperbaiki prosedur dan mekanisme akses masyarakat. Tidak hanya untuk keterbukaan informasi, namun penerapan sistem informasi pelayanan secara elektronik juga dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Untuk melakukan perbaikan kinerja khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat perlu untuk menjaring aspirasi dan umpan balik dari masyarakat. Pada aspek layanan umum baik SIM, STNK, BPKB dan SKCK, beberapa kelemahan Polda Sumsel terletak pada belum jelasnya mekanisme pengaduan, belum adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau SKM. Polda Sumsel juga harus merumuskan mekanisme pengaduan pelayanan yang lebih jelas. Hal ini penting mengingat masih tingginya prosentase jumlah pengaduan yang tidak dapat diselesaikan. Menyediakan petugas khusus yang menangani pengaduan pelayanan publik adalah salah satu cara yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan.

Dari aspek sumber daya manusia, penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan juga. Kegiatan pelatihan, pendidikan adalah salah satu cara untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi setiap satker. Peningkatan kompetensi juga dapat dilakukan melalui penambahan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasara pendukung kegiatan agar lebih memadai lagi.







POLDA BENGKULU



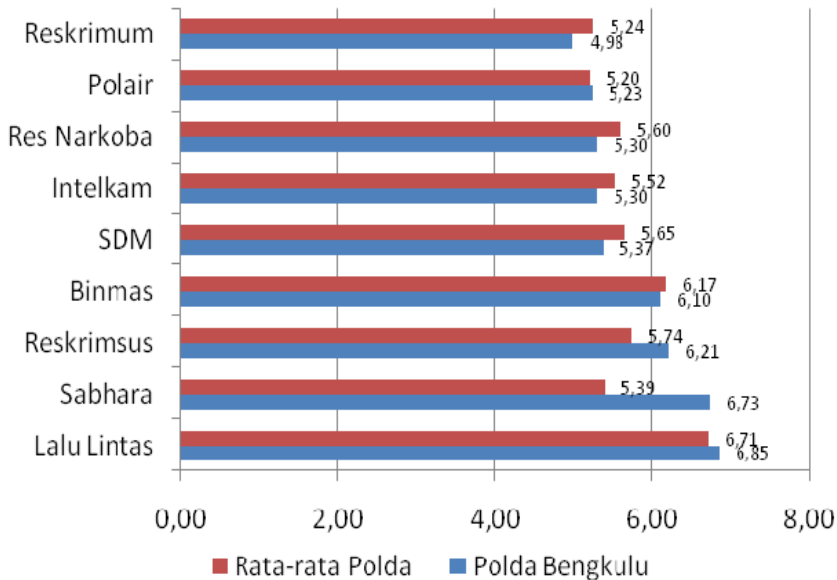


# POLDA BENGKULU

## 1. Indeks Tata Kelola Kepolisian

### 1.1 Polda Bengkulu

**Skor ITK: 5.786**  
**Rangking ITK: 15**  
**Rangking Layanan Publik: 16**



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Per Satker Polda Bengkulu

Secara keseluruhan, Kepolisian Daerah Bengkulu (Polda Bengkulu) memperoleh nilai ITK 5.786, dan masuk skala nilai kategori “sedang”. Nilai tersebut menjadikan Polda Bengkulu berada pada rangking 15 dari 31 polda yang diukur. Berbanding dengan nilai rata-rata polda lainnya yaitu 5,693, Polda Bengkulu berada sedikit lebih tinggi di atas nilai rata rata tersebut. Perolehan nilai ITK itu diukur berdasarkan 9 (Sembilan) fungsi satker (Sumber Daya Manusia, Lalu Lintas, Reserse Kriminal Umum, Reserse Kriminal Khusus, Reserse Narkoba, Sabhara, Binmas, Polair dan Intelkam) dengan 7 (tujuh) prinsip (kompetensi, responsive, perilaku, transparansi, keadilan, efektifitas dan akuntabilitas).

Satker tertinggi diperoleh fungsi Lalu lintas dengan nilai 6,85 dan disusul Sabhara yang angkanya sedikit lebih rendah 6,73 pada peringkat kedua. Namun, nilai terendah didapat pada Satker Reskrim yang mendapat nilai 4.98. Nilai rendah tersebut dipengaruhi rendahnya prinsip efektifitas, kompetensi dan transparansi.

Dalam hal pelayanan publik di Polda Bengkulu yang terkait Permenpan Nomor 38 Tahun 2012 berada pada peringkat 16 dari 31 polda yang disurvei. Nilai yang diperoleh secara keseluruhan adalah 2.681, yang meliputi empat lokasi pelayanan publik di dua fungsi satker, yaitu Ditlantas (BPKB, STNK dan SIM) dan Intelkam (SKCK). Jika dibandingkan dengan peringkat pertama dan terakhir, maka selisih angkanya mencapai 1.146 dari skor tertinggi 3.827 yang diraih Polda Sumatera Selatan dan 1.020 dari 1.661 dari Polda Nusa Tenggara Timur yang merupakan polda dengan perolehan nilai paling rendah. Di Polda Bengkulu, di antara keempat pelayanan publik, SIM meraih angka tertinggi 800, sedangkan SKCK memperoleh angka terendah, yaitu 382.

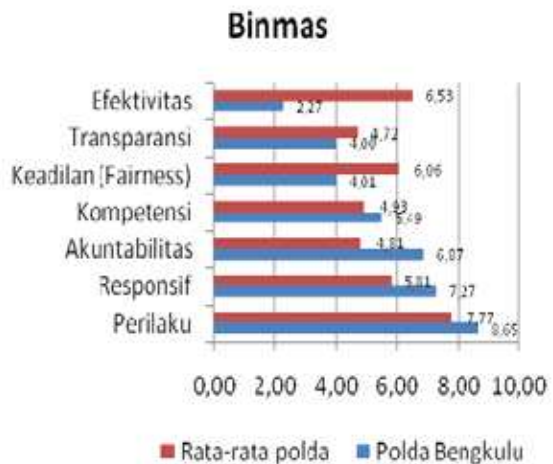
Berdasarkan grafik di atas, perolehan nilai kesembilan fungsi satker di Polda Bengkulu tidak terpaut jauh antara satu satker dengan yang lain. Bahkan ada dua satker yang memperoleh nilai sama, yaitu masing masing diangka 5,30. Satker tersebut adalah Intelkam dan Res Narkoba yang peringkatnya berada di posisi 6 dan 7. Bagi Satker dengan capaian nilainya sangat lemah, terutama Reskrim dalam layanan publik SKCK diupayakan agar segera menutupi kelemahan dan kekurangannya yang ada terkait kinerja dan dukungan sarana prasarannya.

## **2. Satuan Kerja Kepolisian Daerah Bengkulu Berdasarkan Prinsip ITK.**

### **2.1. Satuan Kerja Pembinaan Masyarakat (Satker Binmas).**

Satker Binmas Polda Bengkulu memperoleh nilai 6,10. Nilai tersebut diukur berdasarkan tujuh prinsip. Prinsip yang memberikan kontribusi paling tinggi adalah prinsip perilaku dengan nilai 8,65. Selanjutnya disusul prinsip responsif 7,27 dan akuntabilitas 6,87. Namun, Prinsip Efektivitas memberikan nilai paling rendah yaitu 2.27, terpaut jauh dengan rata-rata nasional sebesar 6.53.

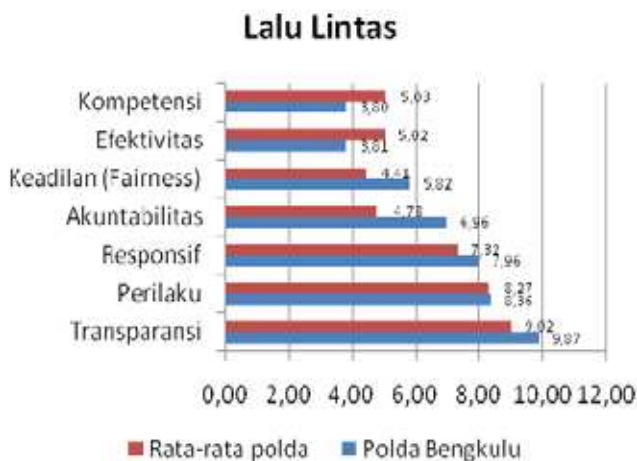
Tingginya Prinsip Perilaku tak terlepas dari nilai integritas anggota Bhabinkamtibmas yang baik dalam masyarakat; dan tidak adanya jumlah personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Sebaliknya, rendahnya nilai Prinsip Efektivitas disebabkan belum tercapainya rasio Bhabinkamtibmas terhadap jumlah desa yang ada. Persentase serapan anggaran Binmas yang melebihi pagu anggaran yang telah ditetapkan juga menyebabkan Prinsip Efektifitas menjadi rendah. Sebagai tambahan, Prinsip Keadilan dan Prinsip Transparansi yang memiliki nilai 4.01 dan 4.00 terkategori “rendah” disebabkan tidak adanya polwan yang menduduki jabatan struktural dan kurangnya keterbukaan informasi mengenai anggaran Binmas.



Grafik 2. Prinsip Satker Binmas Polda Bengkulu.

Dilihat dari penilaian rata-rata polda, terdapat 3 prinsip pada Satker Binmas Polda Bengkulu yang nilainya masih di bawah nilai rata-rata polda, yaitu Prinsip Efektivitas, Transparansi dan Keadilan. Bahkan Prinsip Efektivitas selisih angkanya sangat signifikan jaraknya.

## 2.2. Satuan Kerja Lalu Lintas (Satker Lantas).



Grafik 3. Prinsip Satker Lalu Lintas Polda Bengkulu

Prinsip terbaik di antara tujuh prinsip yang diukur dalam kinerja Satker Lalu Lintas adalah Transparansi. Prinsip ini meraih nilai 9,87 dan dikategorikan “sangat baik”. Sedangkan prinsip paling buruk yaitu Kompetensi, yang capaian angka dari nilainya hanya 3,80. Angka tersebut tidak berbeda dengan Prinsip efektivitas yang hanya terpaut 0,01 poin dengan nilai 3,81 dan berada di peringkat enam. Sementara



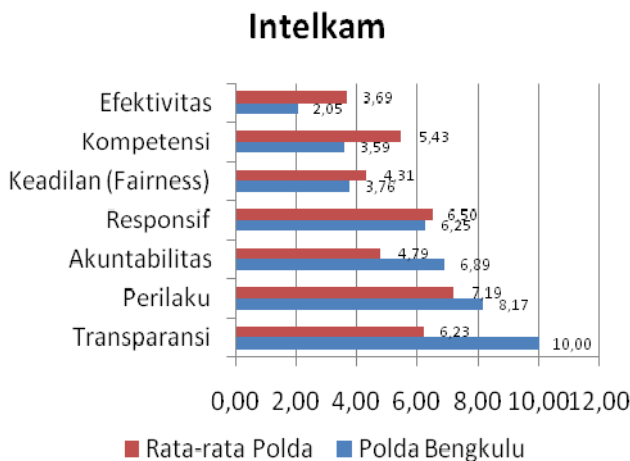
Prinsip Perilaku (8,36) dan Responsif (7,96) berada di peringkat tiga dan empat dalam pengukuran kinerja Satker Lalu Lintas Polda Bengkulu. Nilai kedua prinsip ini lebih tinggi dari Prinsip Akuntabilitas yang meraih nilai 6,96 dan Prinsip Keadilan dengan perolehan nilai 5,82.

Besarnya kontribusi Prinsip Transparansi di Satker Lalu Lintas Polda Bengkulu tak lepas dari tingkat keterbukaan anggaran yang dikelola dengan baik, dan adanya keterbukaan prosedur, biaya dan waktu dalam pelayanan publik. Sebaliknya rendahnya nilai Prinsip Kompetensi disebabkan personil yang ada belum terpenuhi sesuai DSP. Nilai rendah juga disebabkan sedikitnya personil yang memiliki kompetensi (keahlian dengan pendidikan kejuruan atau pendidikan pengembangan personil) sesuai kebutuhan satkernya. Pada Prinsip Efektivitas, belum terkelolanya sarana dan proses pengaduan yang baik, terkait dengan pelayanan publik, menyebabkan nilai rendah pada Satker Lalu Lintas.

Di samping itu, integritas personil yang baik (berdasarkan hasil data persepsi) dan tidak adanya personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana (dari data objektif) mencerminkan nilai Prinsip Perilaku sebagai prinsip kedua terbaik pada Satker Lalu Lintas. Adapun prinsip yang nilainya dalam kategori “sedang”, di tempati oleh Prinsip Keadilan. Prinsip ini diantaranya berkaitan dengan tidak ada keterwakilan perempuan (polwan) yang mengisi jabatan struktural pada Satker Lalu Lintas Polda Bengkulu.

Grafik di atas secara keseluruhan menunjukkan prinsip-prinsip yang terdapat pada satker Lintas Polda Bengkulu meraih nilai lebih tinggi dari perolehan nilai rata-rata polda. Hanya 2 (dua) prinsip dari 7 (tujuh) prinsip yang nilainya masih rendah dan di bawah nilai rata-rata polda, yaitu Prinsip Kompetensi dan Prinsip Efektivitas.

2.3 Satuan Kerja Intelijen dan Keamanan (Satker Intelkam).



Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Bengkulu

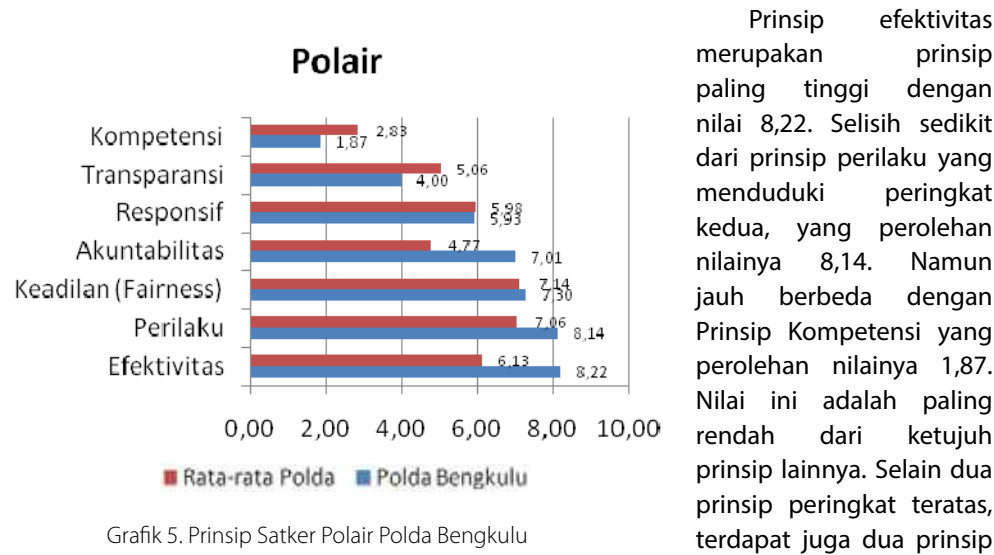
Prinsip transparansi menjadi prinsip tertinggi nilainya dan menjadikannya sebagai peringkat pertama dengan capaian skor 10,00. Skor ini merupakan nilai dengan angka sempurna dari capaian nilai pengukuran yang dimulai angka paling rendah 0 (nol) sampai angka yang paling tinggi 10 (sepuluh). Sedangkan prinsip paling rendah mendapat skor 2,05. Skor ini merupakan hasil dari Prinsip Efektivitas. Selain

Efektivitas, Satker Intelkam juga menunjukkan adanya prinsip yang perolehan angkanya berada di bawah angka empat (4), yaitu Prinsip Keadilan (3,76) dan Kompetensi (3,59). Namun demikian, terdapat tiga prinsip lainnya (belum disebutkan di atas sebelumnya) memperoleh nilai di atas angka lima (5), yakni Prinsip Perilaku (8,17), Akuntabilitas (6,89) dan Prinsip Responsif (6,25).

Perolehan nilai sempurna dari Prinsip Transparansi dipengaruhi oleh baiknya tingkat keterbukaan anggaran, prosedur, dan biaya dalam pelayanan publik (SKCK). Prinsip Perilaku berada di peringkat kedua berdasarkan data objektif yang menunjukkan persentase jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik hanya satu personel, sedangkan personel yang terbukti melanggar disiplin dan pidana tidak ada. Prinsip ini juga menunjukkan adanya tingkat Integritas yang tinggi dimiliki personel sebagai anggota Intelkam (hasil data persepsi). Di samping itu, hasil data objektif juga menunjukkan serapan anggaran satker Intelkam melebihi anggaran yang telah ditetapkan dan dialokasikan sebelumnya. Kelebihan realisasi anggaran pada satker intelkam mengakibatkan Prinsip Efektifitas memperoleh nilai paling sedikit diantara prinsip lainnya.

Adapun prinsip yang dianggap cenderung buruk terdapat pada Prinsip Keadilan dan Kompetensi. Kedua prinsip ini terkait dengan tidak adanya keterwakilan Polwan yang menjabat posisi struktural paling rendah kasubdit. Nilai rendah juga disebabkan minimnya personel yang memiliki kompetensi sesuai fungsi satkernya yang dapat dibuktikan melalui sertifikat pendidikan kejuruan yang telah diikuti. Jika diperbandingkan dengan perolehan nilai rata-rata polda, terdapat 4 (empat) prinsip yang hasil penilaiannya berada di bawah nilai rata-rata polda, yaitu Prinsip Efektivitas, Kompetensi, Keadilan dan Prinsip Responsif. Sedangkan tiga prinsip lainnya mendapat nilai lebih tinggi dari rata-rata polda.

2.4 Satuan Kerja Polisi Perairan (Satker Polair).



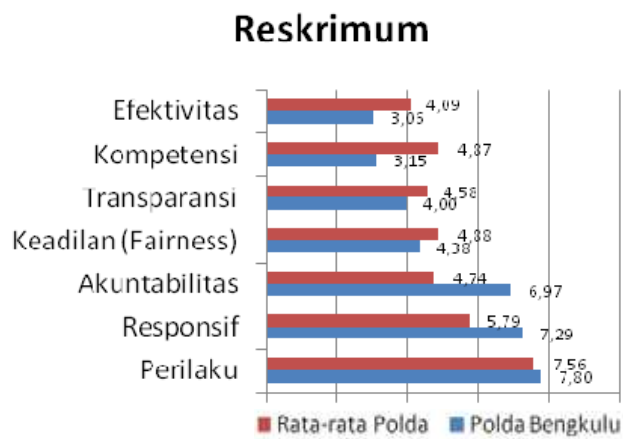


lainnya yang perolehan nilainya hampir sama, yaitu Prinsip Keadilan (7,30) dan Prinsip Akuntabilitas (7,01). Kemudian peringkat kelima diisi Prinsip Responsif yang meraih nilai 5,93.

Prinsip Efektivitas mendapat angka tinggi karena data objektif menunjukkan persentase serapan satker polair ini sangat baik (realisasi tidak melampaui anggaran yang telah ditetapkan). Grafik di atas juga memperlihatkan nilai Prinsip Efektivitas Satker Polair Polda Bengkulu lebih tinggi dari nilai rata-rata polda lainnya. Begitu juga dengan prinsip perilaku, yang nilainya di atas angka rata-rata polda. Hal ini dipengaruhi tidak adanya personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik dan pidana, tetapi yang melanggar disiplin ada 2 personil.

Di samping dua prinsip di atas, terdapat 2 (dua) prinsip lain yang nilainya lebih tinggi dari nilai rata-rata polda, yaitu Prinsip Keadilan dan Prinsip Akuntabilitas. Sementara tiga prinsip lainnya, angka yang diperoleh belum mampu melewati angka rata-rata polda. Perolehan nilai yang terburuk dari 3 (tiga) prinsip tersebut adalah Kompetensi. Prinsip kompetensi dinilai buruk dipengaruhi persentase jumlah personel riil dengan DSPP tidak seimbang, dan ditambah lagi data objektif membuktikan jumlah personil yang memiliki kompetensi pendidikan kejuruan (dikjur) di bidangnya masih sedikit dibanding dengan jumlah personil yang ada (bukti sertifikat pendidikan).

2.5 Satuan Kerja Reserse Kriminal Umum (Satker Reskrimum).



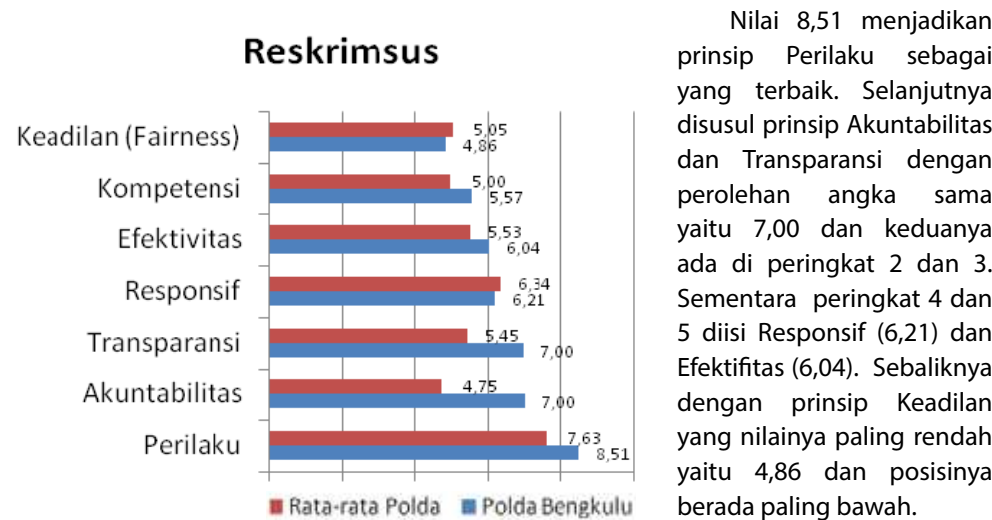
Grafik 6. Prinsip Satker Reskrimum Polda Bengkulu

Diantara 7 prinsip yang digunakan dalam pengukuran ITK, prinsip perilaku mendapat nilai paling tinggi dan berada pada peringkat 1 dengan angka 7,80. Angka ini juga lebih tinggi sedikit dengan angka dari rata-rata polda yaitu 7,56. Selanjutnya secara berurutan di peringkat 2 dan 3 diraih Prinsip Responsif (7,29) dan Prinsip Akuntabilitas (6,97). Angka

yang diperoleh kedua prinsip ini lebih baik dari pencapaian nilai rata-rata polda. Berbeda dengan hasil yang diperoleh Prinsip Efektivitas yang angkanya 3,06 dan posisinya di peringkat paling akhir. Sedikit tinggi dari nilai di peringkat terakhir, angka 3,15 merupakan nilai yang didapat peringkat 6 oleh Prinsip Kompetensi. Sementara Prinsip Keadilan (4,38) dan Transparansi (4,00) ada di peringkat 4 dan 5. Baik Prinsip Efektivitas, Kompetensi, Keadilan, dan Transparansi, seluruhnya masih mendapat nilai yang tergolong rendah dan di bawah rata-rata Polda.

Tingginya perolehan nilai Prinsip Perilaku dipengaruhi bukti dukung data persepsi yang menunjukkan baiknya integritas yang dimiliki sebagai personil reskrim dan rendahnya persentase personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Kemudian kontribusi besar juga diberikan Prinsip Responsif melalui rata-rata kecepatan penanganan perkara reskrim terhadap jangka waktu yang ditentukan serta tersedianya jumlah piranti lunak dan standar prosedur operasi yang dimiliki dalam pelaksanaan tugasnya. Disamping itu, penyebab rendahnya nilai prinsip efektivitas terkait dengan persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada.

2.6 Satuan Kerja Reserse Kriminal Khusus (Satker Reskrimsus).



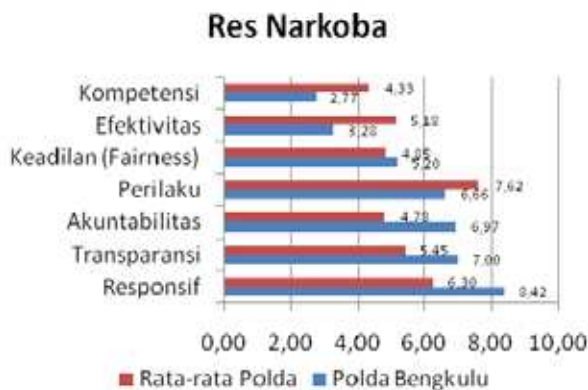
Grafik 7. Prinsip Satker Reskrimsus Polda Bengkulu

Nilai 8,51 menjadikan prinsip Perilaku sebagai yang terbaik. Selanjutnya disusul prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dengan perolehan angka sama yaitu 7,00 dan keduanya ada di peringkat 2 dan 3. Sementara peringkat 4 dan 5 diisi Responsif (6,21) dan Efektifitas (6,04). Sebaliknya dengan prinsip Keadilan yang nilainya paling rendah yaitu 4,86 dan posisinya berada paling bawah.

Secara keseluruhan, jika dibandingkan dengan nilai rata-rata polda, hanya 2 prinsip di satker Reskrimsus polda Bengkulu yang perolehannya nilainya lebih rendah dari nilai rata-rata polda, yaitu Prinsip Responsif dan Prinsip Keadilan, sedangkan 5 prinsip lainnya diatas dari angka rata-rata polda. Bahkan perolehan nilai Prinsip Akuntabilitas sangat signifikan tingginya dari nilai rata-rata polda.

Hasil data objektif memperlihatkan Prinsip Perilaku mendapat nilai terbaik dari prinsip lainnya diperoleh, dimana rendahnya persentase jumlah personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana serta adanya penilaian integritas yang baik sebagai anggota Reskrimsus yang diambil dari data persepsi. Sementara prinsip terburuk yang diraih Prinsip Keadilan (*fairnaess*) disebabkan rasio jumlah penyidik perempuan yang ada tidak sebanding penyidik laki-laki (data objektif) dan hasil data persepsi menunjukkan perlakuan yang tidak sama terhadap pelapor yang dipengaruhi faktor ekonomi.

## 2.7 Satuan Kerja Resersa Narkoba (Satker Res Narkoba).



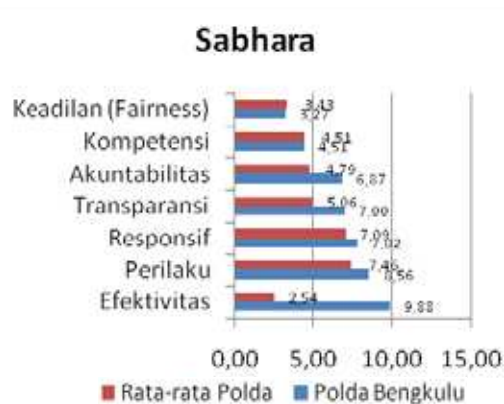
Grafik 8. Prinsip Satker Reserse Narkoba Polda Bengkulu

Dari ketujuh prinsip yang digunakan dalam pengukuran satker resnarkoba, Prinsip Responsif (8,42) dan Transparansi (7,00) berada di peringkat 1 dan 2. Namun, Prinsip Efektivitas (3,28) dan Kompetensi (2,77) menjadi 2 (dua) prinsip dengan perolehan rendah dalam Satker Resnarkoba. Sementara tiga prinsip lainnya, yaitu Prinsip Akuntabilitas (6,97), Perilaku (6,66) dan Prinsip Keadilan (5,20) secara berurutan menempati peringkat 3, 4 dan 5.

Grafik diatas menunjukkan angka penilaian tiga prinsip dari satker res narkoba belum mampu menyamai atau bahkan lebih unggul dari nilai rata-rata polda. Prinsip-prinsip tersebut yaitu Kompetensi, Efektivitas dan Perilaku. Diantara rendahnya perolehan nilai prinsip-prinsip pada satker ini disebabkan minimnya persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi sesuai fungsi satkernya (dibuktikan adanya sertifikat dikjur/ dikbangpes) dan persentase serapan anggaran yang melampaui penetapannya serta adanya beberapa personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik dan disiplin. Namun demikian, terdapat empat prinsip yang memiliki nilai tinggi dan melebihi nilai rata-rata nasional, seperti Responsif, Transparansi, Akuntabilitas dan Keadilan. Diantara faktor yang mempengaruhinya yaitu satker res narkoba memiliki beberapa piranti lunak (pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki dalam mendukung tugas dan fungsinya dan adanya tingkat keterbukaan anggaran yang baik.

## 2.8 Satuan Kerja Samapta Bhayangkara (Satker Sabhara).

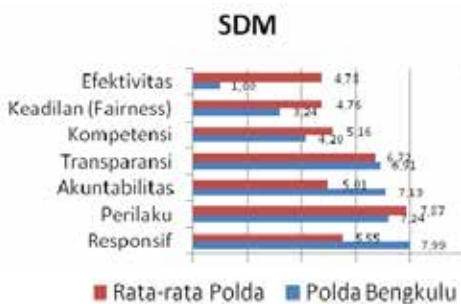
Prinsip Efektivitas merupakan prinsip yang memberikan kontribusi terbesar yakni 9.88, sedangkan prinsip yang kontribusinya paling kecil adalah Prinsip keadilan dengan nilai 3.27 dan menjadi satu-satunya prinsip yang perolehan nilainya lebih rendah dari nilai rata-rata polda. Adapun kontribusi kedua terbesar diberikan Prinsip Perilaku dengan skor 8.56 dan menjadikannya peringkat kedua. Selanjutnya secara berturut-turut diisi oleh Prinsip Responsif (7.82) pada peringkat ketiga, Transparansi (7.00) peringkat keempat, Akuntabilitas (6.87) peringkat kelima dan Prinsip Kompetensi pada peringkat keenam dengan perolehan nilai 4.51. Prinsip-prinsip ini, perolehannya lebih baik dan bahkan melebihi perolehan nilai rata-rata polda, terkecuali Prinsip Kompetensi yang meraih nilai sama dengan capaian nilai rata-rata polda.



Grafik 9. Prinsip Satker Sabhara Polda Bengkulu

Hasil data yang ada menunjukkan tingginya Prinsip Efektivitas dipengaruhi baiknya tingkat persentase serapan anggaran yang ada dengan melihat kesesuaian antara penetapan anggaran dan realisasinya. Namun juga buruknya prinsip keadilan disebabkan tidak adanya polwan yang menduduki jabatan struktural setingkat direktur hingga kepala bagian (kabag) di jajaran satker sabhara Polda Bengkulu.

## 2.9 Satuan Kerja Sumber Daya Manusia (Satker SDM).



Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Bengkulu

Prinsip paling tinggi di satker SDM diraih Prinsip Responsif dengan skor 7.99. Selanjutnya disusul prinsip perilaku (7.24) di peringkat kedua dan peringkat ketiga serta keempat ada Prinsip Akuntabilitas (7.13) dan Transparansi yang skornya 6.91. Sementara peringkat tiga terakhir diisi oleh Prinsip Kompetensi (4.20), Keadilan (3.24) dan paling akhir Prinsip Efektivitas dengan perolehan nilai 1,00. Skala rata-rata polda menunjukkan 4 (empat) prinsip dari total 7

(tujuh) prinsip pada satker SDM Polda Bengkulu memiliki nilai lebih rendah dari perolehan nilai rata-rata polda. Prinsip-prinsip tersebut yaitu Perilaku, Kompetensi, Keadilan, dan Efektivitas. Sedangkan 3 prinsip lainnya (Responsif, Akuntabilitas, dan Transparansi) memperoleh nilai lebih baik dibanding nilai yang dicapai rata-rata polda.

Prinsip Responsif menjadi yang tertinggi karena dipengaruhi hasil data persepsi yang menunjukkan baiknya tingkat inisiatif satker SDM untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan personalia; dan tersedianya sejumlah piranti lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki satker SDM Polda Bengkulu dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya (data objektif). Namun tidak sama halnya dengan Prinsip Efektivitas yang ada di peringkat paling akhir. Penyebab buruknya prinsip ini adalah persentase serapan anggaran melebihi penetapan yang ada. Disamping itu, Prinsip Keadilan dan Kompetensi juga tidak dapat dikatakan baik dan bahkan cenderung buruk. Sedikitnya perolehan nilai keduanya disebabkan data objektif memperlihatkan tidak adanya persentase polwan yang menduduki jabatan struktural setingkat kepala biro (karo) sampai kepala sub bagian (kasubag) di fungsi SDM serta rendahnya persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi SDM (Dalpers, Bangpers, Binkar, Jianstra) di satker SDM Polda Bengkulu.

### **3. Layanan Publik Polda Bengkulu.**

Hasil Penilaian layanan publik yang telah dilakukan, Polda Bengkulu meraih nilai 2681 dari total 4000. Penilaian yang mengacu Permenpan Nomor 38 Tahun 2012 ini mencakup dua satker, yaitu Direktorat Lalu Lintas (Dit Lantas) dan Direktorat Intelkam (Dit Intelkam) yang meliputi 4 layanan yaitu BPKB, STNK dan SIM ada di fungsi Dit Lantas, sedangkan SKCK di dit intelkam. Namun khusus untuk layanan SIM dan SKCK tempatnya tidak di Polda Bengkulu melainkan berada di Polres kota Bengkulu.

Angka 2681 tersebut menempatkan polda Bengkulu berada di peringkat 16 dari 31 polda se-Indonesia. Selisih jauh dari capaian nilai layanan publik Polda Sumatera Selatan (Sumsel) yang memperoleh nilai 3827 yang berada di peringkat pertama, akan tetapi juga terpaut jauh lebih tinggi dari polda di posisi terakhir yaitu Polda Nusa Tenggara Timur (NTT) yang capaian skornya 1661. Perolehan nilai hasil capaian Polda Bengkulu tersebut hanya selisih 20 poin dan sedikit lebih tinggi dari nilai layanan publik rata-rata polda yang memperoleh 2661.

#### **3.1. Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Peringkat ke-8 dengan nilai 800 merupakan angka yang diperoleh layanan publik SIM Polda Bengkulu. Selisih 35 poin dari Polda Aceh yang setingkat lebih tinggi dengan capaian nilai 835. Hanya tertinggal 175 poin dari peringkat pertama Polda Sumsel yang mendapat skor 975. Namun terpaut lebih tinggi 415 poin dari Polda Maluku (385) yang merupakan peringkat paling akhir.

Diantara kekurangan penilaian yang didapat dalam layanan SIM Polda Bengkulu antara lain menyangkut belum maksimalnya penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan tidak adanya petugas khusus yang mengelola pengaduan dan laporan yang masuk dari masyarakat menyangkut pelayanan SIM.

#### **3.2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Hasil penilaian layanan publik STNK di Polda Bengkulu memperoleh angka 762. Perolehan nilai tersebut menempatkan layanan STNK Polda Bengkulu di peringkat 14 dari 31 polda se-Indonesia. Hanya terpaut 12 angka sedikit lebih tinggi dari peringkat 15, yang diraih layanan STNK Polda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dengan skor 750. Namun lebih rendah 18 angka dari peringkat diatasnya, yaitu ke 13, yang didapat Polda Kalimantan Selatan (Kalsel) dengan capaian nilai 780. Dari keseluruhan jumlah nilai yang diperoleh 31 Polda, maka nilai tertinggi layanan STNK mencapai angka 990, yang diperoleh oleh dua polda sebagai peringkat 1 dan 2. Kedua polda tersebut adalah Polda Kalimantan Barat (Kalbar) dan Polda Sumatera Selatan (Sumsel).

Faktor yang mempengaruhi belum maksimalnya perolehan nilai layanan STNK Polda Bengkulu yaitu diantaranya tidak adanya petugas khusus yang mengelola pengaduan, kurangnya tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan serta penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang belum sepenuhnya mengacu pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### **3.3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Angka 737 merupakan nilai yang dicapai layanan publik BPKB Polda Bengkulu. Berdasarkan hasil nilai tersebut, layanan BPKB polda ini berada di posisi 15 dari peringkat 31. Setingkat lebih rendah dari Polda DIY yang merupakan peringkat 14, yang nilainya 750 dan lebih tinggi dari Polda Kalimantan Tengah (Kalteng) dengan nilai 712. Sementara peringkat 1 diraih Polda Kalbar dengan angka sempurna yaitu 1000, sedangkan peringkat 31 dan merupakan peringkat terakhir adalah Polda Kepulauan Riau (Kepri) dengan perolehan nilai 397.

Diantara beberapa kekurangan yang menyebabkan penilaian layanan BPKB belum memperoleh hasil sempurna adalah tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan masih kurang, tidak adanya petugas khusus yang mengelola pengaduan serta survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan belum berjalan baik.

### **3.4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Layanan publik SKCK di salah satu Polres Polda Bengkulu meraih peringkat 28 dari 31 polda se-Indonesia. Perolehan nilai yang dicapai 382. Hanya selisih 3 angka dengan Polda Jawa Timur (Jatim), yang berada satu tingkat lebih baik pada urutan 27 dengan hasil nilai yang dicapainya 385. Sedangkan di peringkat 29 dengan capaian nilainya 360 ditempati Polda Papua. Secara umum, hasil yang diperoleh layanan SKCK di Polda Bengkulu terpaut sangat jauh dari peringkat pertama yaitu 490 angka dari capaian nilai 872 di Polda Sumatera Selatan (Sumsel).

SKCK merupakan layanan publik yang paling rendah nilainya dibandingkan dengan 3 layanan publik lainnya di Polda Bengkulu. Diantara indikator hasil penilaian yang diperoleh layanan SKCK polda di salah satu Polres dalam lingkungan Polda Bengkulu disebabkan belum baiknya penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, tidak adanya penetapan target kinerja dan tingkat pencapaian yang telah dilakukan berdasarkan target tersebut dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang belum dilakukan terhadap pelayanan serta pengelolaan pengaduan yang tidak berjalan baik.

## 4. Kesimpulan dan Rekomendasi.

Secara keseluruhan hasil penilaian ITK pada Polda Bengkulu menunjukkan fungsi lantasi sebagai satker yang meraih nilai tertinggi dibanding delapan fungsi satker lainnya. Perolehan nilainya 6,85 dan sedikit diatas fungsi satker sabhara dengan 6,73 di posisi kedua. Diantara indikator yang mempengaruhi tingginya nilai tersebut terdapat pada prinsip transparansi, dimana tingkat keterbukaan anggarannya sudah baik. Begitu juga dengan keterbukaan prosedur dan biaya di bidang pelayanan, serta persentase serapan anggaran yang tidak melebihi penetapan anggaran yang ada. Kebalikan dengan satker reskrimum yang nilainya paling rendah yaitu 4,98. Faktor yang mempengaruhi rendahnya nilai tersebut diantaranya menyangkut persentase jumlah kasus P21 Terhadap total kasus yang ada

Sementara itu, hasil penilaian survey layanan publik di Polda Bengkulu diperoleh nilai 2681 dan posisinya di peringkat 16. Survey ini mencakup empat layanan publik yaitu SKCK, SIM, STNK dan BPKB. Diantara ke 4 layanan ini, perolehan nilai paling rendah dicapai SKCK dengan angka 382, sedangkan yang tertinggi ada di pelayanan SIM dengan 800. Adapun BPKB memperoleh 737 berada di urutan 15 dan setingkat lebih tinggi dengan perolehan nilai 762 diraih STNK yang ada di peringkat 14. Salah satu penyebab tidak maksimalnya capaian nilai yang diperoleh karena kurang baiknya pengelolaan pengaduan yang ada dan terdapat pada keempat layanan publik tersebut.

Sebagai bahan evaluasi ke depan, maka upaya yang diperlukan untuk dilakukan sebagai berikut:

1. Penguatan kapasitas SDM berdasarkan kompetensinya melalui peningkatan pengusulan dalam mengikuti pendidikan kejuruan (dikjur) atau pendidikan pengembangan personil (dikbangpes) pada fungsi-fungsi satker di jajaran Polda Bengkulu.
2. Adanya tingkat keterbukaan anggaran di setiap satker dan kesesuaian serapan anggaran antara penetapan anggaran dengan realisasinya.
3. Terkait prinsip keadilan perlunya keterwakilan perempuan (polwan) yang menduduki jabatan struktural pada setiap fungsi satker di jajaran Polda Bengkulu.
4. Penambahan jumlah personil penyidik perempuan di satker reserse (reskrimum, reskrimsus dan res narkoba)
5. Tersedianya keterbukaan informasi yang diberikan melalui media elektronik khususnya menyangkut pelayanan publik.
6. Peningkatan kualitas layanan publik SIM, SKCK, STNK dan BPKB perlu segera dilakukan sesuai aturan Permenpan Nomor 38 Tahun 2012.





POLDA LAMPUNG





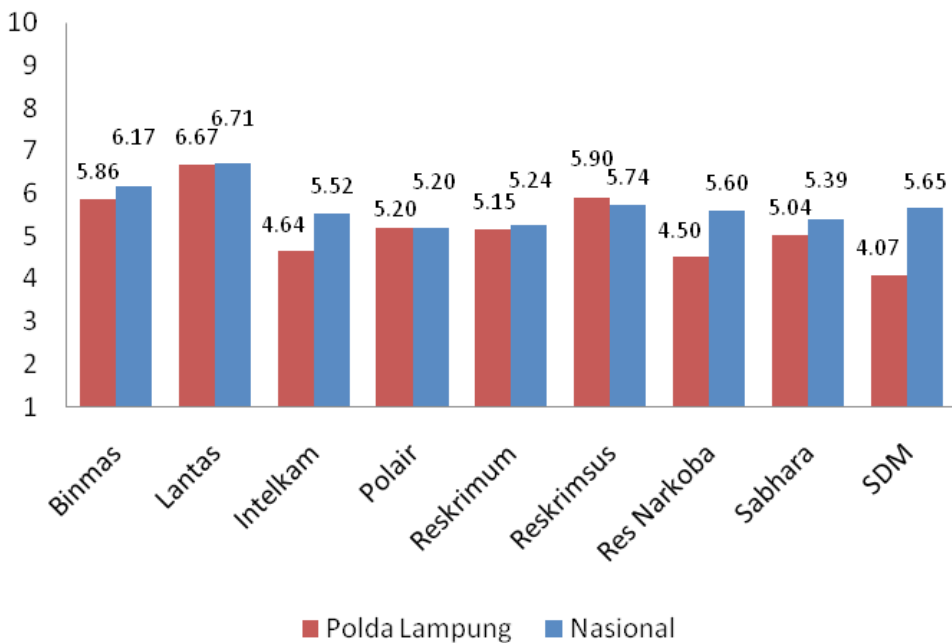


# POLDA LAMPUNG

**Peringkat ITK: 5,225**

**Nilai ITK: 25**

**Peringkat Layanan Publik: 22**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Lampung

Polda Lampung meraih peringkat 25 dari 31 Polda yang diukur dalam ITK. Total skor ITK sebesar 5,225 masuk skala kategori “sedang”. Skor tersebut dikontribusikan oleh Sembilan Satker, yakni Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas), Lalu Lintas (Lantas), Inteljen dan Keamanan (Intelkam), Polisi Perairan (Polair), Reserse Kriminal Umum (Reskrimum), Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus), Reserse Narkoba (Res Narkoba), Samapta Bhayangkara (Sabhara), Sumber Daya Manusia (SDM). Satker yang memperoleh skor tertinggi di Polda Lampung adalah Lantas, disusul Reskrimsus, Binmas, dan Polair. Sedangkan Satker yang mendapat skor terendah adalah SDM, Res Narkoba dan Intelkam.

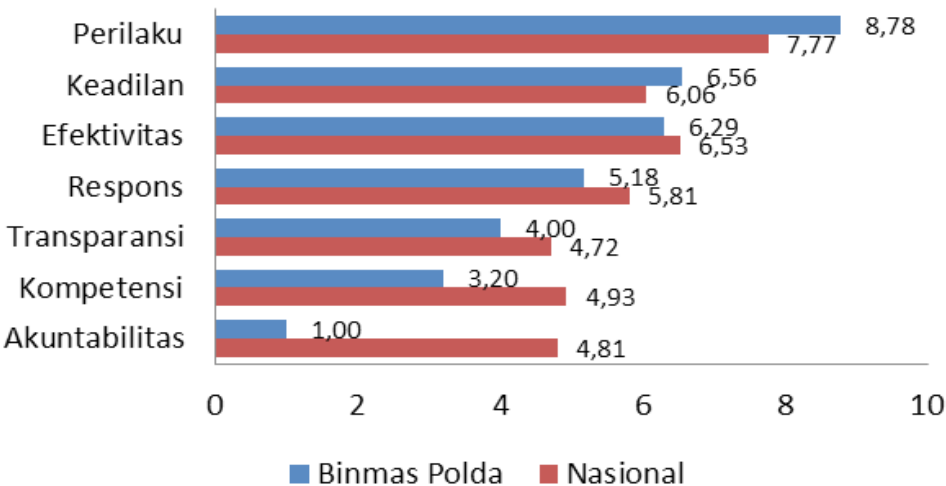
Khusus untuk layanan publik, Polda Lampung mendapat peringkat 22 dari 31 Polda yang diukur. Penilaian layanan publik dilakukan pada unit layanan STNK dan BPKB di Samsat Polda, sedangkan penilaian layanan SIM dan SKCK dilakukan di Polres Bandar Lampung sebagai uji petik.

Bagian pertama tulisan ini akan mendeskripsikan lebih detail mengenai kinerja satker berdasarkan tujuh prinsip ITK. Bagian kedua akan membahas kondisi Layanan Publik di Fungsi Lantas dan Intelkam. Bagian akhir tulisan ini akan membahas kesimpulan dan rekomendasi kebijakan yang perlu dilakukan. Pada dasarnya, perbaikan kinerja tata kelola Polda Lampung diperlukan terutama pada satker yang skor prinsipnya masih rendah.

## KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK

### 1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)

Satker Binmas Polda Lampung mendapat skor 5,86 dari skala 1-10. Hasil ini sedikit lebih rendah jika dibandingkan dengan capaian satker Binmas rata-rata 31 Polda, yakni 6,17. Perolehan indeks tersebut merupakan cerminan kinerja satker binmas yang dilihat berdasarkan tujuh prinsip ITK seperti yang tergambar dibawah ini.



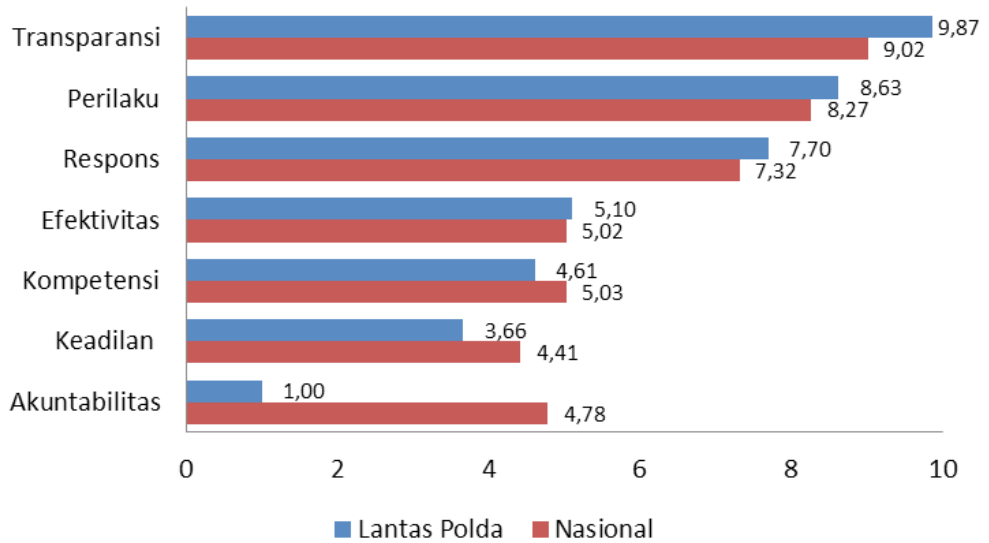
Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Diantara ketujuh prinsip ITK, Prinsip Perilaku mendapat nilai tertinggi dengan perolehan 8,78. Nilai ini jauh di atas rata-rata nasional sebesar 7,77. Prinsip ini dinilai berdasarkan penilaian beberapa indikator terkait perilaku personel Binmas. Adapun data penelitian bersumber dari hasil persepsi stakeholder (*well-informed person*) serta data objektif berupa akumulasi pelanggaran personel, baik berupa pelanggaran disiplin, etika maupun pidana selama kurun waktu 2014.

Sedangkan prinsip yang mendapat skor terendah adalah Akuntabilitas. Prinsip ini dinilai berdasarkan penilaian AKIP yang dilakukan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) periode 2014. Sayangnya saat penelitian ITK dilakukan di trimester pertama sampai trimester kedua 2015, Itwasda Polda Lampung belum melakukan penilaian AKIP untuk periode 2014. Untuk memastikan hal ini, tim Peneliti sudah mengkonfirmasi ulang ke Itwasum Mabes Polri mengenai hasil AKIP Itwasda. Hasilnya hanya ada lima Polda yang sudah mengirimkan penilaian AKIP periode 2014.

## 2. Lalu Lintas (Lantas)

Satker Lantas meraih skor tertinggi diantara sembilan satker di Polda Lampung. Capaian Lantas Polda Lampung sebesar 6,67 hampir sama dengan rata-rata fungsi Lantas di 31 Polda yang diukur yakni 6,71.



Grafik 3. Kinerja Satker Lantas

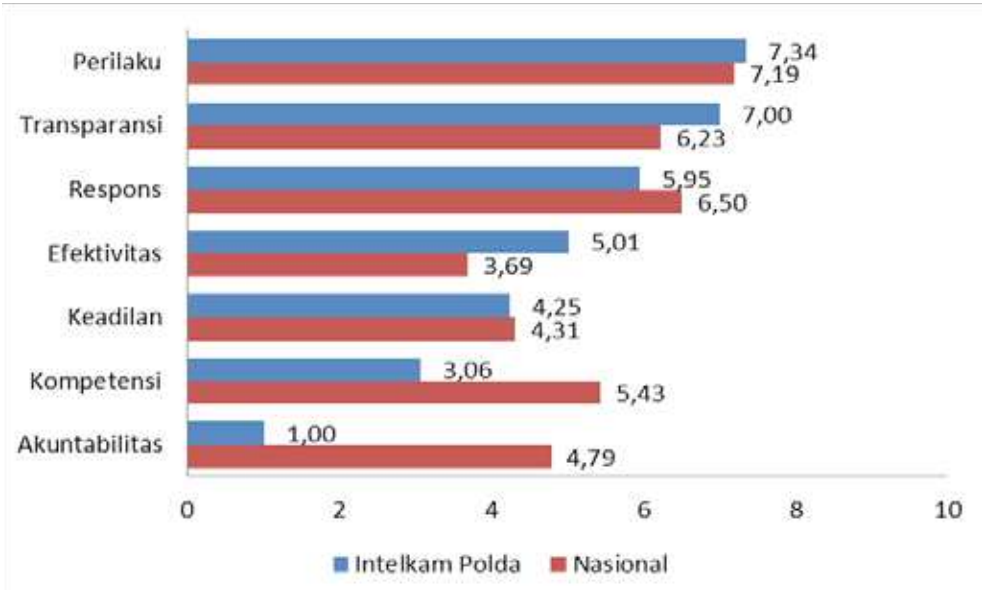
Prinsip yang mendapat nilai tertinggi di Lantas Polda Lampung adalah Transparansi dengan skor 9,87, mendekati nilai sempurna 10. Skor ini bahkan lebih tinggi dari rata-rata skor transparansi Lantas secara nasional yakni 9,02. Prinsip Transparansi disumbang oleh beberapa indikator beberapa indikator.

Indikator pertama, tingkat keterbukaan anggaran. Indikator ini menilai seberapa terbuka Satker tertentu menginformasikan anggaran kepada publik. Skor tertinggi diberikan kepada Satker yang rutin menginformasikan anggaran tahun berjalan melalui website. Sebaliknya satker yang tidak bisa memberikan laporan anggaran akan dinilai paling buruk. Indikator kedua adalah tingkat keterbukaan informasi layanan publik yang terdiri atas keterbukaan prosedur, biaya, waktu, dan lama penyelesaian pembuatan STNK dan BPKB di Samsat, serta layanan SIM di Polres (Bandar Lampung). Semakin terbuka proses layanan, semakin tinggi nilai transparansinya.

Adapun prinsip yang mendapat nilai terendah dalam fungsi Lantas adalah prinsip akuntabilitas. Sama dengan Satker Binmas pada pembahasan sebelumnya. Prinsip ini dinilai berdasarkan penilaian AKIP yang dilakukan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) periode 2014 terhadap seluruh sakter di wilayah Polda. Sayangnya saat penelitian ITK dilakukan di trimester pertama sampai trimester kedua tahun 2015, Itwasda Polda Lampung belum melakukan penilaian AKIP untuk periode 2014.

3. Intelejen Keamanan (Intelkam)

Fungsi Intelkam Polda Lampung meraih skor 4,64. Hasil ini masih di bawah skor rata-rata nasional yakni 5,52. Di antara tujuh prinsip ITK yang dinilai, Prinsip Perilaku mendapat nilai tertinggi dengan perolehan 7,34.



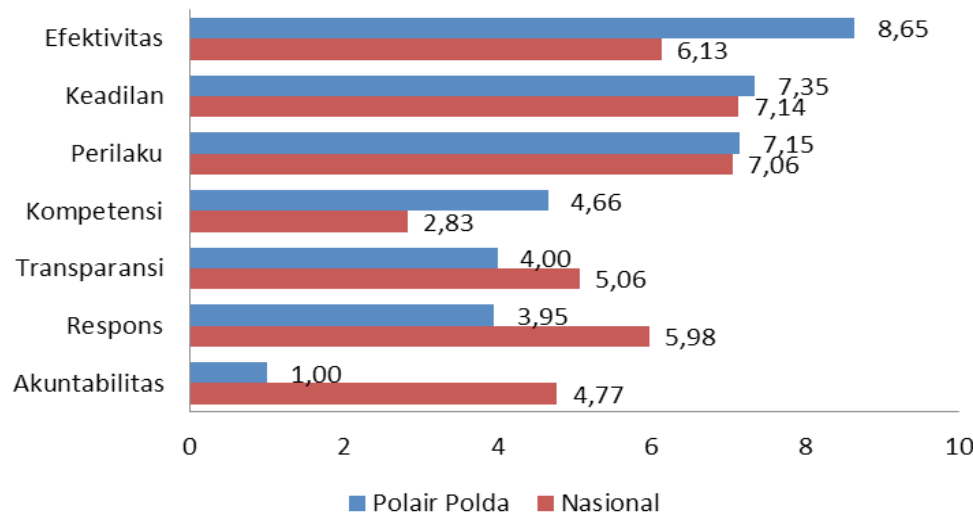
Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Hasil ini sedikit di atas rata-rata nasional sebesar 7,19. Prinsip ini dinilai dari dua indikator terkait perilaku personel Binmas. Yakni data mengenai pelanggaran personel, baik

disiplin, etika maupun pidana selama kurun waktu 2014. Adapun prinsip yang mendapat skor terendah, sama dengan dua satker sebelumnya adalah prinsip Akuntabilitas. Prinsip ini dinilai berdasarkan penilaian AKIP yang dilakukan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) periode 2014 disemua satker Polda.

#### 4. Polisi Perairan (Polair)

Sakter Polair Polda Lampung meraih angka yang sama dengan rata-rata 31 Polda yang diukur yaitu sebesar 5,20 dari skala 1-10. Nilai tertinggi Polair disumbang oleh prinsip efektifitas sebesar 8,65. Kabar baiknya, nilai efektifitas Polair Polda Lampung jauh di atas rata-rata nasional yaitu sebesar 6,13.

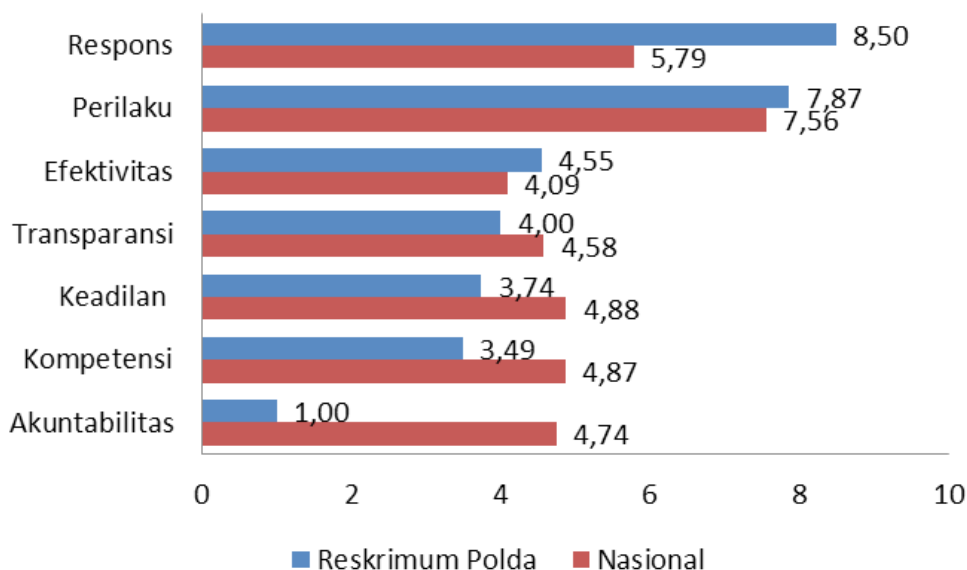


Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Prinsip Efektifitas Polair diukur dari indikator persentase serapan anggaran satker. Sakter yang serapannya 100% akan mendapat nilai 10. Sementara serapan anggaran di bawah 90% dan diatas 110% mendapat nilai terendah (=1). Selanjutnya menggunakan formula indexing, serapan di atas 90% sampai dengan 110% mendapat distribusi nilai 1,1 sampai 9,9.

#### 5. Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)

Berdasarkan penilaian ITK, Satker Reskrimum Polda Lampung secara keseluruhan mendapat angka 5,15 dari skala 1-10. Perolehan ini hampir menyamai rata-rata nasional sebesar 5,24. Prinsip yang mendapat nilai tertinggi di satker ini adalah Prinsip Responsif.



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim

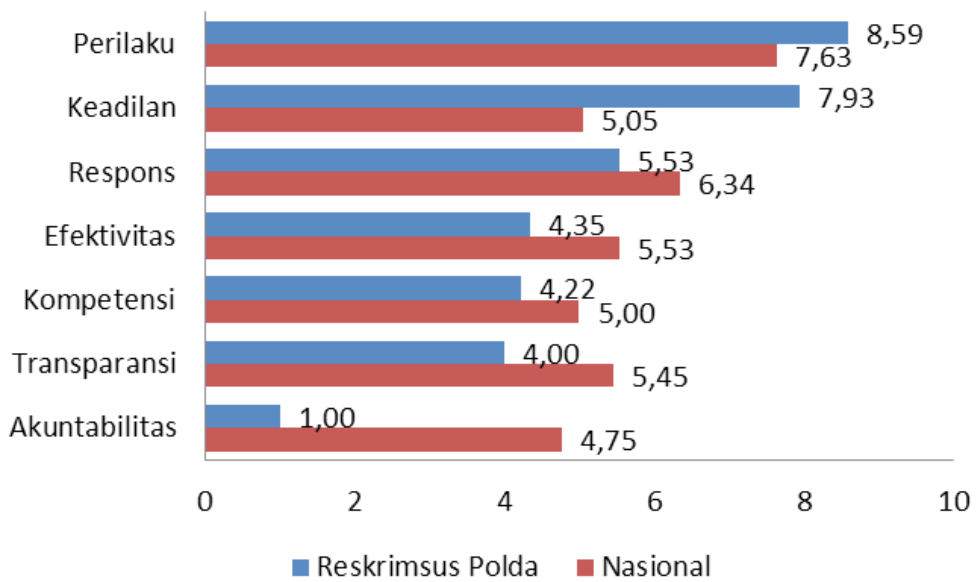
Prinsip ini dibangun oleh dua indikator. Pertama hasil penilaian persepsi WIP. Kedua, indikator jumlah piranti lunak (pilun) atau Standard Operating Procedure yang dimiliki satker. Semakin banyak SOP yang dihasilkan berbanding lurus dengan tingginya responsivitas/ kesiapan fungsi penegakan hukum di Polda.

Sementara itu, prinsip terendah di Polda Lampung adalah Akuntabilitas. Prinsip ini dibangun dari satu indikator berupa hasil penilaian AKIP Itwasda. Sehingga ketidaktersediaan data AKIP akan berpengaruh pada penilaian prinsip akuntabilitas di seluruh satker Polda.

## 6. Reserse Kriminnal Khusus (Reskrimsus)

Satker Reskrimsus Polda Lampung memperoleh angka 5,90 dari skala 1-10. Capaian ini sedikit di atas rata-rata nasional 5,74. Prinsip yang mendapat nilai tertinggi adalah prinsip perilaku dengan skor 8,59. Lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional 7,63.

Di antara tiga satker di Polda yang menyokong fungsi penegakan hukum, Reskrimsus mendapat nilai yang tertinggi. Prinsip ini diukur berdasarkan hasil penilaian dua indikator. Pertama data pelanggaran disiplin, etika maupun pidana. Indikator kedua yang menilai Perilaku Krimsus adalah hasil persepsi WIP.



Grafik 7. Kinerja Satker Reskrimsus

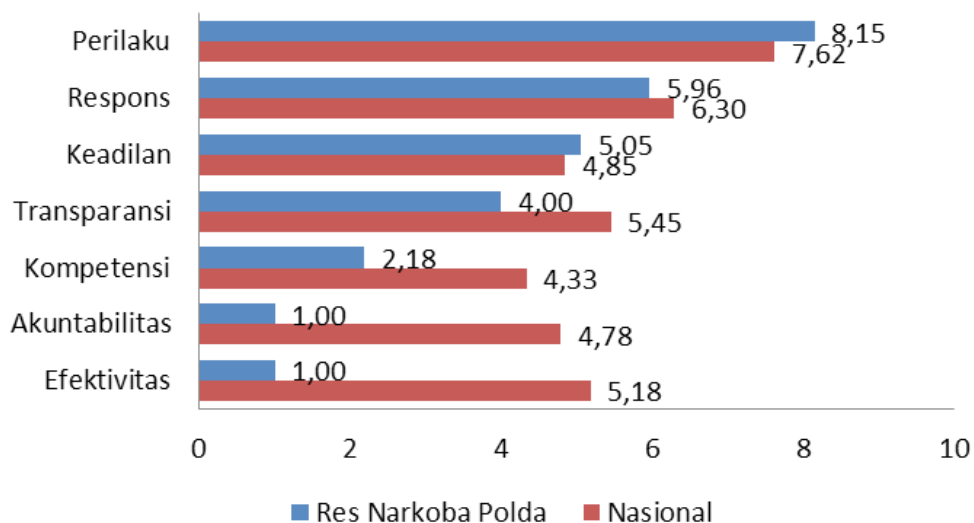
Sementara itu, prinsip yang mendapat skor terendah di antara tujuh prinsip ITK di Krimsus adalah prinsip Akuntabilitas. Prinsip ini dinilai berdasarkan penilaian AKIP yang dilakukan oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) periode 2014 terhadap seluruh satker di Polda.

## 7. Reserse Narkoba (Resnarkoba)

Satker Resnarkoba Polda Lampung mendapat nilai 4,50 dari skala 1-10. Hasil ini masih di bawah rata-rata nasional 5,60. Prinsip yang mendapat nilai terendah di satker ini adalah prinsip akuntabilitas dan efektivitas. Kedua prinsip tersebut tersebut hanya mendapat angka 1 dari skala 1-10. Rendahnya prinsip efektifitas Res Narkoba karena ketidaktersediaan data perbandingan jumlah kasus yang ditangani dan jumlah kasus yang sudah dilimpahkan kepada kejaksaaan (P21). Adapun prinsip lain yang mendapat nilai rendah adalah prinsip akuntabilitas. Prinsip ini diukur berdasarkan penilaian AKIP yang dilakukan oleh Itwasda.

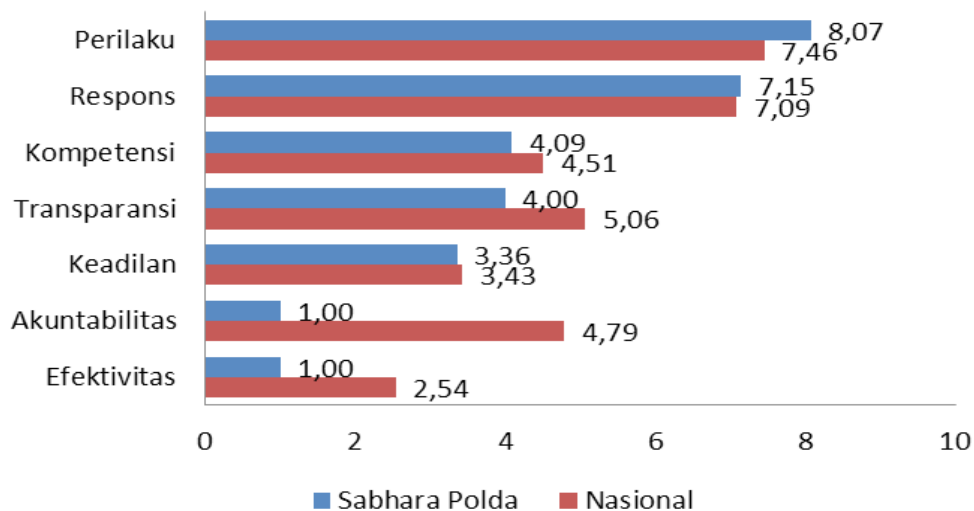
Adapun prinsip yang mendapat nilai tertinggi di Satker Res Narkoba adalah prinsip Perilaku dengan perolehan angka 8,15. Nilai ini lebih besar dari rata-rata nasional 7,62. Prinsip ini diukur berdasarkan hasil penilaian dua indikator. Pertama akumulasi jumlah pelanggaran disiplin, etika maupun pidana tahun 2014. Indikator kedua adalah hasil persepsi WIP.





Grafik 8. Kinerja Satker Res Narkoba

## 8. Samapta Bhayangkara (Sabhara)



Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

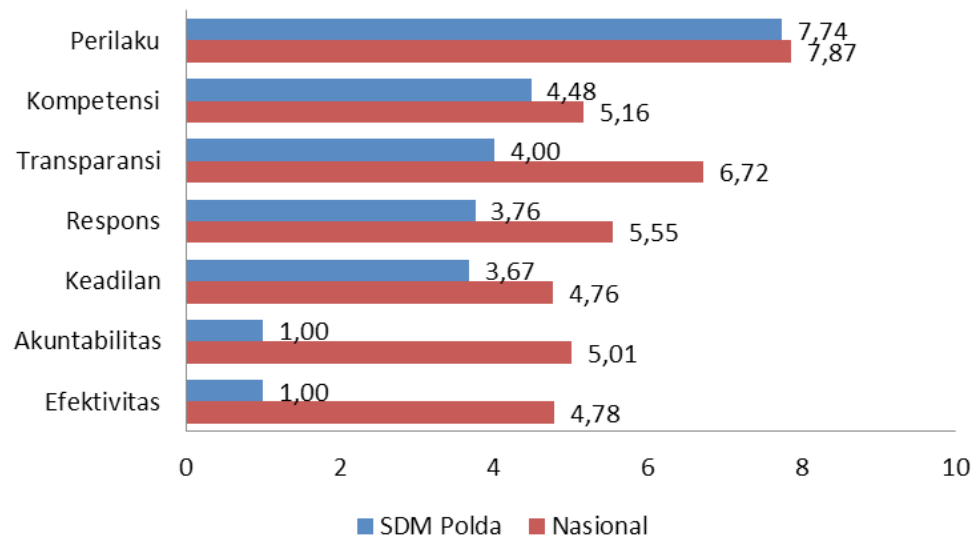
Sakter Sabhara Polda Lampung mendapat nilai 5,04. Hasil ini sedikit di bawah rata-rata nasional sebesar 5,39. Prinsip yang mendapat nilai terendah di satker ini adalah prinsip akuntabilitas dan efektivitas. Kedua prinsip tersebut tersebut hanya mendapat angka 1 dari skala 1-10. Rendahnya prinsip Akuntabilitas Sabhara karena ketidaktersediaan

data AKIP periode 2014. Sementara itu prinsip efektifitas mendapat nilai rendah karena serapan anggaran yang relatif rendah. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Tim Peneliti ITK, serapan anggaran Sabhara Polda Lampung adalah sebesar 82,12 persen. Capaian ini termasuk rendah dibandingkan Polda lain yang rata-rata di atas 90 persen.

Prinsip yang mendapat nilai tertinggi di Sabhara adalah prinsip Perilaku dengan perolehan angka 8,07. Nilai ini mengungguli rata-rata nasional 7,46. Prinsip ini diukur berdasarkan hasil penilaian dua indikator. Pertama akumulasi jumlah pelanggaran disiplin, etika maupun pidana tahun 2014. Indikator kedua adalah hasil persepsi/ penilaian *well-informed person* yang didapat melalui serangkain *focuss group discussion* di Polda.

### 9. Sumber Daya Manusia (SDM)

Satker SDM mendapat nilai 4,07 dari skala 1-10. Hasil ini masih di bawah rata-rata nasional 5,65. Prinsip yang menyebabkan turunnya nilai ITK SDM di Polda Lampung adalah akuntabilitas dan efektifitas.



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Rendahnya prinsip Akuntabilitas SDM karena ketidaktersediaan data AKIP periode 2014. Sementara itu prinsip efektifitas mendapat nilai rendah dikarenakan persentase serapan anggaran yang terlampau tinggi. Yakni sebesar 118,71 persen. Jumlah realisasi anggaran yang semakin jauh dari angka penetapannya merupakan cermin ketidakmampuan satker melakukan fungsi perencanaan dan penganggaran yang efektif.

Adapun Prinsip yang mendapat nilai tertinggi di SDM Polda Lampung adalah Prinsip Perilaku sebesar 7,74. Hasil ini terpaut tipis dengan rata-rata di 31 Polda yaitu 7,87.

## KINERJA LAYANAN PUBLIK

Selain menilai kinerja satker berdasarkan tujuh prinsip, ITK juga menilai kualitas layanan publik di Satker Lantas dan Intelkam. Instrumen yang digunakan dalam penilaian ini adalah Permenpan Nomor 38 tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Unit Layanan Publik. Terdapat empat unit layanan di Polda yang dinilai dalam omnibus ini, yakni layanan STNK, BPKB, SIM dan SKCK. Metode yang digunakan dalam penilaian publik adalah melalui observasi, penilaian data sekunder, pengamatan website layanan serta wawancara dengan petugas dan pengguna layanan, Instrumen Kemenpan menghitung 31 indikator untuk menilai setiap unit layanan. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan urgensi.

Berdasarkan penilaian dengan metode tersebut, Kinerja Layanan Publik Polda Lampung memperoleh angka 2.427 dari skor maksimal 4.000. Capaian ini menjadikan Polda Lampung menempati peringkat ke 22 dari 31 Polda yang diukur. Berikut akan dibahas temuan spesifik pada masing-masing unit layanan.

### 1. Layanan STNK

Unit layanan STNK Polda Lampung mendapat nilai 645 dari nilai maksimal 1.000. Perolehan angka ini menjadikan Polda Lampung menempati peringkat 22 dari 31 Polda yang diobservasi. Adapun Polda yang memiliki layanan STNK terbaik adalah Polda Kalimantan Barat dan Polda Sumatera Selatan dengan perolehan nilai 990.

Beberapa indikator yang mendapat nilai tinggi di layanan STNK antara lain: Pertama, adanya informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya layanan yang terpampang di website/ media sosial. Informasi yang semakin terbuka akan memudahkan pengguna layanan mengakses layanan publik. Layanan STNK juga menginformasikan visi, misi dan motto layanan yang terpampang di lokasi layanan.

Adapun indikator yang mendapat nilai rendah pada unit layanan STNK antara lain. Pertama, tidak adanya dokumentasi dan informasi mengenai pengaduan yang masuk dan pengaduan yang ditindaklanjuti. Kedua, Layanan STNK belum melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin untuk mendapatkan feedback masyarakat yang menggunakan layanan.

### 2. Layanan BPKB

Unit layanan BPKB Polda Lampung mendapat nilai 625 dari nilai maksimal 1000. Perolehan angka ini menjadikan Polda Lampung menempati peringkat 19 dari 31 Polda yang diobservasi.

Instrumen Kemenpan menghitung 31 indikator untuk menilai layanan BPKB. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan

urgensi. Beberapa indikator yang mendapat nilai tinggi di layanan BPKB antara lain: Pertama, adanya informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya layanan yang terpampang di website/ media sosial. Informasi yang semakin terbuka akan memudahkan pengguna layanan mengakses layanan publik.

### **3. Layanan SIM**

Unit Layanan SIM Polda Lampung mendapat nilai 635 dari nilai maksimal 1.000. Perolehan angka ini menjadikan Polda Lampung menempati peringkat 19 dari 31 Polda yang diobservasi.

Instrumen Kemenpan menghitung 31 indikator untuk menilai layanan SIM. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan urgensi. Beberapa indikator yang mendapat nilai tinggi di layanan SIM antara lain; adanya informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya layanan yang terpampang di website/ media sosial. Informasi yang semakin terbuka akan memudahkan pengguna layanan mengakses layanan publik.

### **4. Layanan SKCK**

Unit layanan SKCK Polda Lampung mendapat nilai 522 dari nilai maksimal 1000. Perolehan angka ini menjadikan Polda Lampung menempati peringkat 14 dari 31 Polda yang diobservasi.

Instrumen Kemenpan menghitung 31 indikator untuk menilai layanan SKCK. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan urgensi. Beberapa indikator yang mendapat nilai tinggi di layanan SKCK antara lain; adanya informasi mengenai prosedur, waktu dan biaya layanan yang terpampang di website/ media sosial. Informasi yang semakin terbuka akan memudahkan pengguna layanan mengakses layanan publik.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian ITK di Polda Lampung terdapat beberapa isu penting yang perlu mendapat catatan:

*Pertama*, terkait isu SDM. Delapan dari Sembilan Satker yang diukur di Polda Lampung memiliki kekurangan personel. Ini terlihat dari rendahnya persentase jumlah personel riil dibandingkan jumlah daftar susunan personel (DSP). Hanya Satker Lalu Lintas yang personelnnya mencukupi kebutuhan (106%). Satker Res Narkoba bahkan hanya terisi 36% dari jumlah DSP. Hal yang sama dialami Reskrim (54%) dan Reskrimsus (52%). Tingkat kejahatan yang tinggi di Propinsi Lampung tidak diimbangi dengan kecukupan personel Reskrim di Polda Lampung. Selain masalah kecukupan personel, persentase keikutsertaan personel dalam pendidikan kejuruan juga masih sedikit. Tercatat hanya 63% personel Reskrimsus yang pernah mengikuti Dikjur. Delapan Satker sisanya malah tidak bisa melampirkan bukti keikutsertaan dalam Dikjur. Fenomena ini memiliki dua kemungkinan. Pertama, tidak adanya dokumentasi sertifikat bisa jadi karena tidak berjalannya system pencatatan dan dokumentasi keikutsertaan dikjur. Kemungkinan yang kedua, yang dikhawatirkan banyak pihak, hanya sedikit personel Polda Lampung yang pernah mengikuti Dikjur sehingga tidak bisa menunjukkan bukti sertifikat.

*Kedua*, Isu sarana dan prasarana, hampir seluruh satker di Polda Lampung tidak memiliki kecukupan kendaraan baik roda dua maupun roda empat. ITK mengukur kecukupan sarana dan prasarana ITK berdasarkan perbandingan kendaraan dibagi jumlah personel serta jumlah kapal (untuk Polair). Kondisi yang terjadi di tingkat nasional, Mabes Polri belum memiliki standard, berapa kendaraan yang dibutuhkan di setiap tipe Polda.

*Ketiga* isu sistem dan metode, ITK melihat tingkat kepatuhan sistem dan metode berdasarkan banyaknya Pilun dari Mabes Polri yang digunakan di Polda. Ini bisa dibuktikan dengan dokumentasi Undang-Undang, Peraturan Kapolri, Peraturan Kepala Badan, dan peraturan lain yang bisa ditunjukkan satker. Sayangnya dokumentasi mengenai pilun di beberapa satker masih terbatas.

*Keempat*, isu anggaran, ITK mengukur efektivitas anggaran berdasarkan persentase serapannya. Berdasarkan temuan ITK, Satker di tingkat Polda rata-rata memiliki tingkat penyerapan yang lebih tinggi dibandingkan pemerintah daerah di tingkat propinsi maupun kabupaten. Beberapa satker di Polda Lampung bahkan memiliki tingkat serapan di atas 100 persen karena penambahan personel selama tahun berjalan.

*Kelima*, Inovasi. ITK mengukur tingkat inovasi suatu Polda berdasarkan jumlah piranti lunak (SOP) inisiatif yang dihasilkan. Hasil penelitian di Polda Lampung menunjukkan belum banyak inovasi yang dihasilkan di sembilan satker. Kondisi ini mempunyai dua kemungkinan, Pertama satker tersebut memang tidak adaptif terhadap permasalahan di wilayah. Sehingga tidak banyak SOP inisiatif yang dihasilkan. Kemungkinan kedua, banyak SOP sudah dihasilkan oleh masing-masing satker, namun tidak didokumentasikan dengan baik.

Berdasarkan beberapa catatan di atas terdapat beberapa rekomendasi yang perlu ditindaklanjuti. *Pertama*, berdasarkan pembahasan isu SDM, banyak satker yang belum memiliki kecukupan personel, khususnya personel penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan restrukturisasi anggota untuk meningkatkan kuantitas personel pada satker-satker yang kekurangan personel. Selain masalah kuantitas, yang tidak kalah penting adalah kualitas personel itu sendiri. Kualitas personel bisa dilihat dari berapa persentase personel yang memiliki sertifikasi Dikjur tertentu sesuai penugasan saat ini. Masalah yang sering dihadapi seringkali satker yang ada, tidak mengetahui peta kualitas personel di satkernya. Selain itu banyak kesempatan Dikjur yang tidak diberikan secara merata karena hanya diberikan kepada personel yang sama. Kedepan setiap satker perlu memetakan kembali kekuatan atau kompetensi setiap personel di satkernya. Yang tidak kalah penting yaitu mencatat dan mendokumentasikan setiap Dikjur yang diikuti personel, termasuk menyimpan data bukti sertifikat.

*Kedua* rekomendasi terkait sarana dan prasarana (sarpras). Permasalahan sarpras di Polda tidak bisa dilepaskan dari peran Mabes Polri. Oleh karena itu perlu dikoordinasikan lebih lanjut guna melengkapi sarpras di masing-masing satker Polda.

*Ketiga*, rekomendasi terkait sistem dan metode. Kedepan setiap satker perlu mendokumentasikan setiap piranti lunak (SOP) yang menjadi rujukan Polda dalam melakukan tugas pokok dan fungsi kepolisian. Ini berlaku itu Pilun yang berasal dari Mabes Polri atau Pilun inisiatif yang dibuat oleh Polda sesuai dengan kondisi wilayah.







POLDA  
METRO JAYA



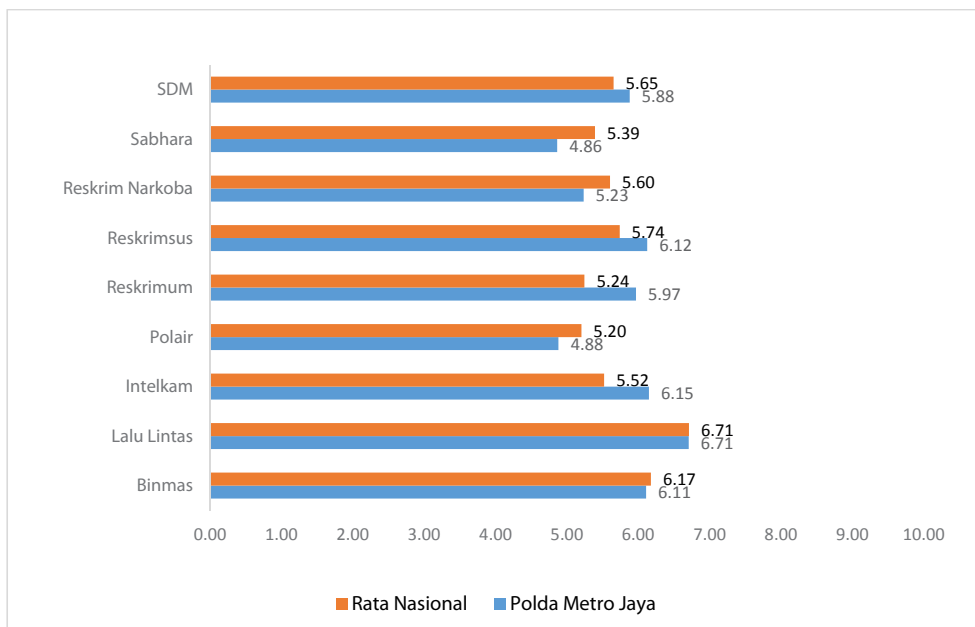




# POLDA METRO JAYA

**Peringkat: 16**

**Nilai: 5,767**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Metro Jaya

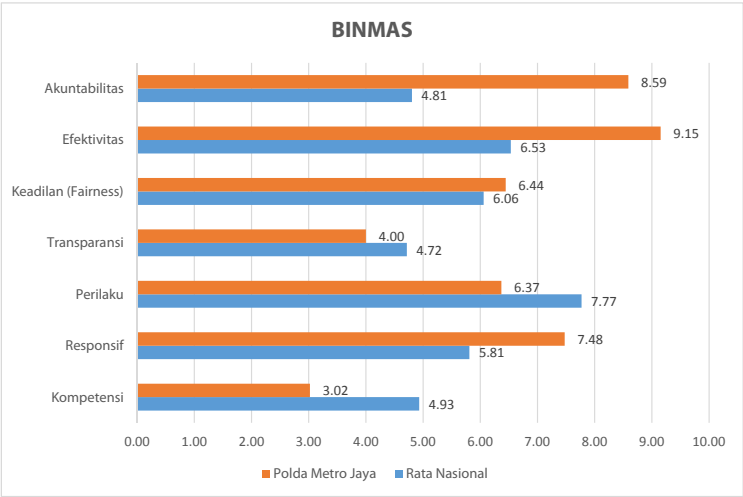
Polda Metro Jaya menempati posisi 16 dari 31 Polda yang terdapat di Indonesia. Skor ITK yang diraih 5,767 (skala kategori “sedang”) dan di atas nilai rata-rata nasional yaitu sebesar 5,693. Berdasarkan perolehan nilai dari 9 (Sembilan) satuan kerja (Satker), Satker Lalu Lintas memiliki skor tertinggi sebesar 6,71, kemudian diikuti Satker Intelkam sebesar 6,15. Satker Reskrimsus dan Satker Binsus memperoleh skor 6,12 dan 6,11. Dua Satker lainnya yaitu Satker Reskrim dan Satker SDM yang merupakan Satker yang memiliki skor pertengahan sebesar 5,97 dan 5,88. Tiga Satker dengan skor terendah adalah Narkoba (5,23), Polair (4,88) dan Sabhara (4,86).

Beberapa isu utama pada Polda Metro Jaya ini terkait dengan 1) jumlah personil masing-masing satker yang memiliki kompetensi masih rendah; 2) sarana dan prasarana yang belum memadai; 3) masih adanya personil yang melakukan pelanggaran; serta 4) serapan anggaran yang masih rendah.

Oleh karena itu, dibutuhkan pendidikan dan pelatihan yang terkait dengan bidang dan tugasnya untuk para personil Satker, menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, meningkatkan pengawasan atas aturan yang berlaku, serta perlunya perencanaan anggaran yang lebih baik dan tepat guna.

## KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

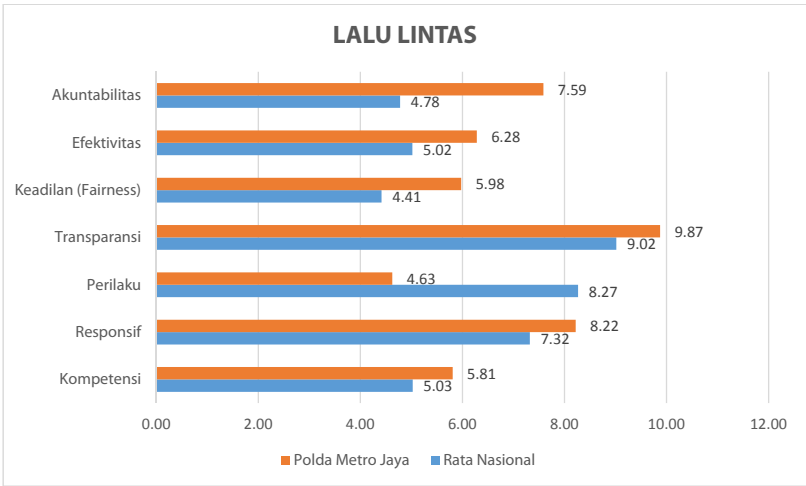
Terdapat tiga prinsip pada Satker Binmas yang nilainya lebih besar dibanding rata-rata nasional dengan perbedaan poin yang cukup besar, yakni prinsip 1) Efektivitas (9,15) berbeda 2,63 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (6,53); 2) Akuntabilitas (8,59) berbeda 3,78 poin dengan nilai rata-rata nasional (4,81); dan 3). Responsif (7,48) berbeda 1,67 poin dari rata-rata nasional (5,81). Sedangkan prinsip yang masih di bawah

rata-rata nasional adalah 1) Transparansi yang mempunyai nilai 4,00, berbeda 0,72 poin dari nilai rata-rata nasional (4,72); dan 2) Kompetensi (3,02) jauh di bawah rata-rata nasional (6,53) dengan perbedaan 1,91 poin.

Prinsip Efektivitas (9,15) merupakan prinsip dengan nilai tertinggi pada Satker Binmas. Skor yang tinggi ini dikarenakan jumlah personel yang tersedia di Satker Binmas merata di seluruh satuan. Hal ini dapat dilihat dari rasio Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa Satker Binmas mencapai skor 8,84. Selain itu berdasarkan data objektif terhadap persentase serapan anggaran juga tinggi (9,94), hal ini menunjukkan kinerja Satker Binmas memiliki program internal yang baik dan efektif.

Rendahnya nilai pada prinsip Kompetensi (3,02) yang dimiliki oleh Satker Binmas, mengindikasikan bahwa, walaupun personel Satker Binmas yang tersedia cukup berdasarkan rasio Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa; namun masih memerlukan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Penyebab rendahnya skor ini berdasarkan data objektif dikarenakan persentase jumlah personel Binmas terhadap DSPP personel Binmas (1,00) dan data jumlah piranti lunak (pilun) atau SOP Binmas yang bersumber dari Mabes Polri (2,44). Sehingga, dapat diartikan bahwa personel dalam bekerja masih belum maksimal dalam penggunaan SOP.

## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)

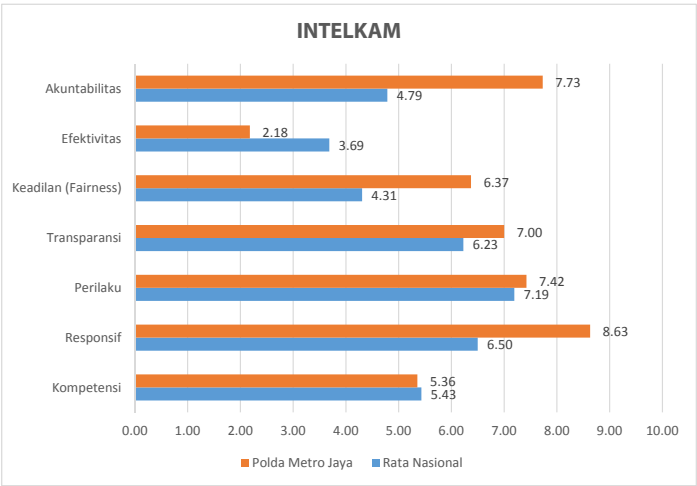


Grafik 3. Kinerja Satker Lalu Lintas

Hampir semua prinsip pada Satker Lalu Lintas Polda Metro Jaya memiliki skor yang melampaui rata-rata nasional kecuali prinsip Perilaku (4,63) dengan perbedaan poin yang sangat jauh dengan rata-rata nasional (8,27) sebesar 3,64 poin. Pada Satker Lalu Lintas, prinsip yang paling baik adalah prinsip Transparansi dengan skor hampir mendekati

sempurna, yakni 9,87. Pada Satker ini, tingkat transparansi/keterbukaan sangat terjaga karena sistem yang dibangun sudah berjalan dengan sangat baik terutama pada prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di Polda. Prinsip terendah pada satker ini adalah Perilaku (4,63) yang dinilai cenderung buruk. Hal ini disebabkan antara lain jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana yang cukup tinggi.

3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)



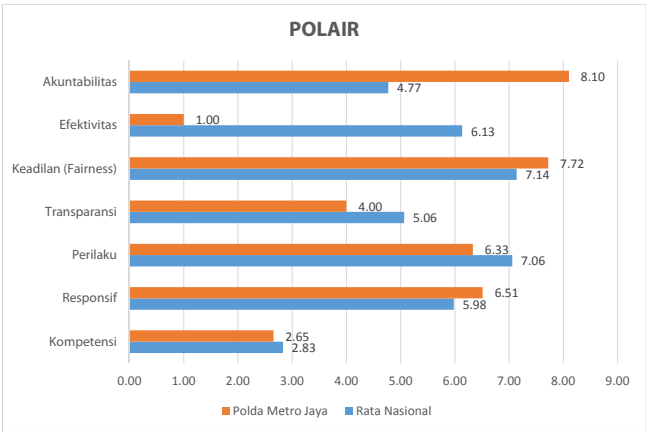
Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Satker Intelkam Polda Metro Jaya memiliki lima prinsip yang berada di atas rata-rata nasional, yakni Prinsip Responsif (8,63), Akuntabilitas (7,73), Perilaku (7,42), Transparansi (7,00), dan Keadilan (6,37). Dua prinsip yang memiliki skor terendah yaitu prinsip Kompetensi (5,36), namun tidak berbeda jauh dengan nilai rata-rata nasional (5,45). Prinsip terendah lainnya yaitu prinsip Efektivitas (2,18) dengan perbedaan 1,51 poin dengan nilai rata-rata nasional (3,69).

Prinsip Responsif memiliki skor tertinggi dibanding prinsip lainnya dengan nilai 8,22. Nilai yang tinggi ini didukung oleh pemakaian jumlah piranti lunak (Pilun) atau pembuatan SOP inisiatif yang berdasarkan data objektif menunjukkan skor sempurna (10,00). Kemudian, kecepatan personel Intelkam dalam melakukan deteksi Intelijen juga mendapatkan skor kategori baik (7,84), dan kecepatan personel Intelkam dalam melayani pembuatan SKCK (8,24).

Skor terendah (2,18) ditempati oleh Prinsip Efektivitas. Walaupun proses pembuatan SKCK pada Satker Intelkam cepat, namun prinsip Efektivitas masih dinilai rendah dikarenakan rendahnya persentase serapan anggaran Intelkam (1,00), rendahnya pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan (1,00) dan rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan SKCK (1,00).

4. Satker Polisi Air (Polair)

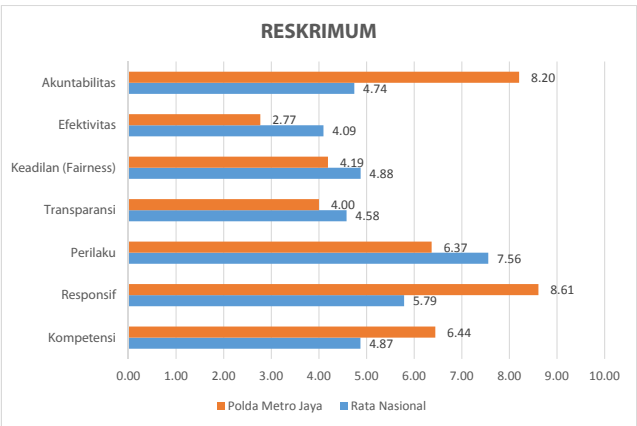


Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Tiga dari tujuh prinsip tata kelola pada Satker Polair Polda Metro Jaya menempati skor diatas rata-rata nasional, yaitu prinsip Akuntabilitas (8,10), Keadilan (7,72), dan Responsif (6,51). Sedangkan 4 (empat) prinsip lainnya yakni Perilaku (6,33), Transparansi (4,00), Kompetensi (2,65), dan Efektivitas (1,00) memiliki skor dibawah rata-rata nasional. Apabila mengacu pada nilai rata-rata nasional, maka prinsip Akuntabilitas dinilai cukup baik sehingga telah melampaui nilai nasional sebesar 3.33 poin.

Prinsip Akuntabilitas (8,10) merupakan prinsip tata kelola terbaik yang dianut oleh Satker Polair. Menurut hasil survey berdasarkan persepsi pihak internal dan eksternal, nilai AKIP yang dihasilkan oleh Polair sudah baik. Prinsip tata kelola yang memiliki skor terendah adalah Efektivitas (1,00), dikarenakan rendahnya serapan anggaran Satker Polair.

5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)

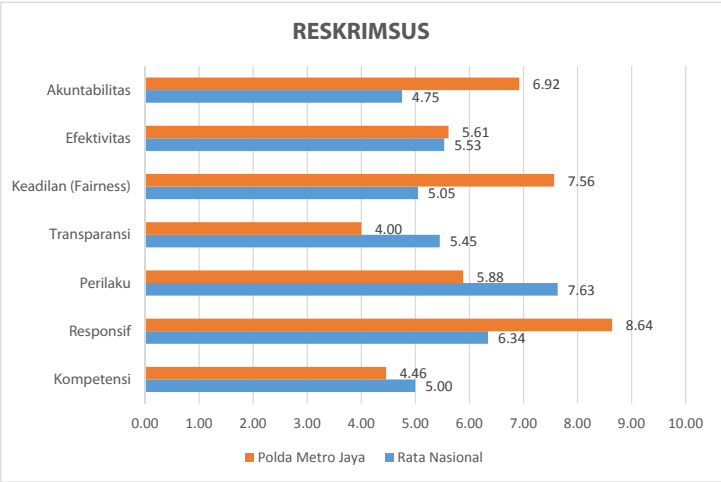


Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim Umum

Satker Reskrim Umum Polda Metro Jaya juga memiliki tiga prinsip dengan skor diatas rata-rata nasional. Tiga prinsip yang dimaksud adalah Responsif (8,61), Akuntabilitas (8,20) dan Kompetensi (6,44). Empat prinsip lainnya yaitu Perilaku (6,37), Keadilan (4,19) dan Transparansi (4,00), dan Efektivitas (2,77) memiliki skor yang lebih rendah dari rata-rata nasional.

Satker Reskrim Umum Polda Metro Jaya menerapkan prinsip Responsif (8,61) dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh data objektif yang menunjukkan penggunaan jumlah piranti lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total pilun yang harus dimiliki mendapatkan skor sempurna (10,00). Kecepatan rata-rata penanganan perkara Reskrim Umum terhadap jangka waktu yang telah ditentukan juga memberikan kontribusi terhadap tingginya nilai prinsip Responsif. Prinsip Efektivitas merupakan prinsip terendah pada Satker Reskrim Umum dikarenakan persentase serapan anggaran Reskrim Umum yang masih rendah.

6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)



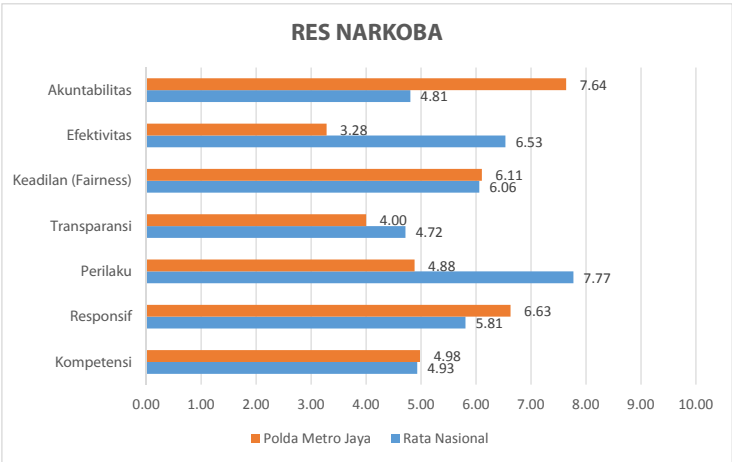
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrim Khusus

Apabila dibandingkan dengan rata-rata nasional, prinsip Responsif (8,64), Keadilan (7,56), Akuntabilitas (6,92), dan Efektivitas (5,61) pada Satker Reksrim Khusus Polda Metro Jaya berada di atas rata-rata nasional. Tiga prinsip lain yaitu Perilaku (5,88), Kompetensi (4,46) dan Transparansi (4,00) memiliki poin dibawah rata-rata nasional.

Satker Reskrim Khusus menerapkan prinsip Responsif yang baik dalam tata kelolanya. Dengan nilai 8,64, prinsip ini merupakan prinsip yang tertinggi di antara tujuh prinsip yang ada. Prinsip transparansi memiliki skor terendah (4,00) pada Satker Reskrim Khusus. Skor ini merupakan cerminan dari kurang terbukanya Satker Reksrim Umum atas anggaran satker. Masyarakat harus mengurus prosedur mengirim surat terlebih dahulu, sebelum mengakses anggaran satker.

7. Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)

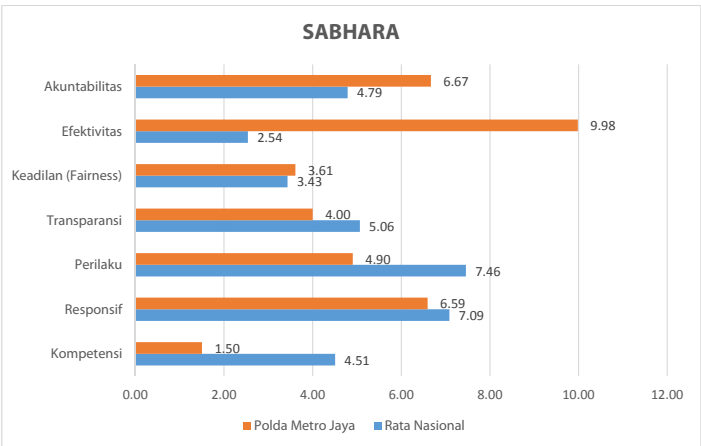
Pada Polda Metro Jaya, Satker Reskrim Narkoba memiliki empat prinsip dengan nilai di atas rata-rata nasional. Keempat prinsip tersebut adalah Efektivitas (9,15), Akuntabilitas (8,59), Responsif (7,48), dan Keadilan (6,44). Sedangkan, tiga prinsip yaitu Perilaku (6,37), Transportasi (4,00), dan Kompetensi (3,02) masih memiliki nilai di bawah rata-rata nasional.



Grafik 8. Kinerja Satker Res Narkoba

Prinsip Efektifitas memperoleh nilai tertinggi di angka (9,15). Pada urutan kedua ditempati prinsip akuntabilitas dengan nilai (8,59). Hal ini menunjukkan arah tata kelola yang sudah baik oleh Reskrim Narkoba. Namun, Perlu diperhatikan pada prinsip kompetensi jauh dari nilai yang diperoleh prinsip lainnya dan di bawah rata-rata nasional yaitu (3.02)

8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)



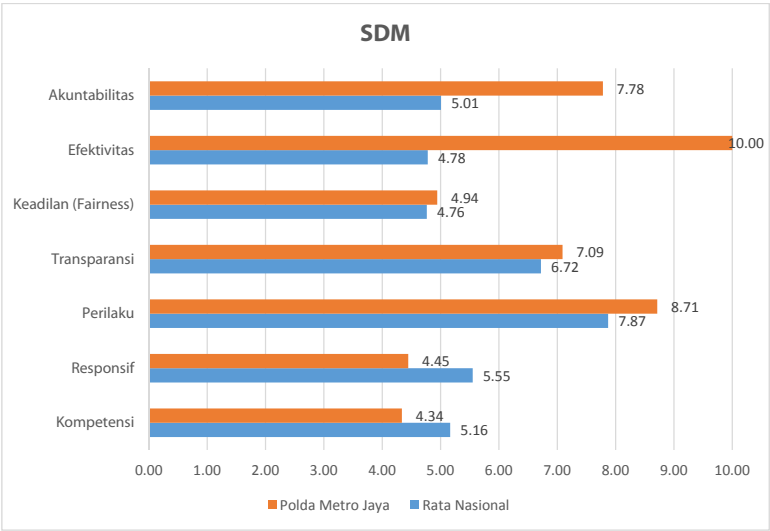
Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara



Dari tujuh prinsip tata kelola yang baik yang diterapkan Satker Sabhara Polda Metro Jaya, empat diantaranya lebih rendah dari rata-rata nasional, yaitu Responsif (6,59), Perilaku (4,90), Transparansi (4,00), dan Kompetensi (1,50). Namun, prinsip Efektivitas (9,98) hampir mendekati sempurna dan memiliki perbedaan poin yang sangat besar 7,44 dengan nilai rata-rata nasional (2,54). Prinsip Akuntabilitas (6,67) juga bernilai lebih tinggi dibanding rata-rata nasional (4,79) dengan perbedaan poin sebesar 1,88. Satu prinsip yang berhasil diterapkan dengan baik oleh Satker ini adalah Efektivitas (9.98), Hasil ini merujuk pada baiknya serapan anggaran yang digunakan oleh Satker ini.

Namun demikian, prinsip Kompetensi merupakan prinsip terendah yang diterapkan Satker Sabhara (1,50). Hal ini disebabkan oleh buruknya kemampuan personel dalam Satker Sabhara dan minimnya sarana dan prasarana, serta penggunaan piranti lunak yang masih rendah.

### 9. Satker Sumberdaya Manusia (SDM)



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Satker SDM Polda Metro Jaya, dari tujuh prinsip yang diterapkan Satker ini lima prinsip yang nilainya lebih tinggi dibanding rata-rata nasional. Prinsip efektivitas pada Satker SDM mendapatkan skor tertinggi dan sempurna yakni 10,00, berbeda 5,22 poin dari nilai rata-rata nasional (4,78). Berikutnya skor prinsip Perilaku (8,71) dan Akuntabilitas (7,09) juga memiliki nilai yang lebih tinggi dari rata-rata nasional. Prinsip Keadilan (4,94) hanya berbeda tipis dengan nilai rata-rata nasional (5,55). Ada dua prinsip pada Satker SDM yang berada di bawah nilai rata-rata nasional, yaitu prinsip responsif (4,45) dan prinsip Kompetensi (4,34).

Prinsip Efektivitas merupakan prinsip yang diterapkan dengan sangat baik di lingkungan Satker SDM. Terbukti dari nilai sempurna yang diperoleh Satker SDM yang mendapatkan nilai 10,00. Hal ini dikarenakan serapan anggaran dalam Satker SDM Polri yang sangat baik. Sedangkan, prinsip Kompetensi masih belum cukup baik diterapkan oleh Satker SDM. Prinsip ini memperoleh skor terendah (4,34), untuk itu dibutuhkan peningkatan kompetensi personel Satker SDM.

## **KINERJA LAYANAN PUBLIK**

### **1. SIM**

Berdasarkan Survei Layanan Publik SIM, Polda Metro Jaya merupakan dua tertinggi dengan nilai 940. Berada di peringkat 2, Polda Metro Jaya merupakan Polda dengan peringkat layanan SIM terbaik diantara seluruh Polda di Pulau Indonesia setelah Polda Sumsel yang diberada pada peringkat 1 dengan skor 975. Hal ini dikarenakan kinerja kerja dan efektivitas dan optimalnya penggunaan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan, tingginya kualitas pengaduan beserta sarananya, tingginya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), telah tersedianya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan.

### **2. STNK**

Polda Metro Jaya menempati peringkat top tiga dengan skor 980 dalam Survei Layanan Publik STNK, setelah Polda Kalbar (990) dan Polda Sumsel (990). Kinerja pelayanan yang sangat baik ini utamanya terdapat pada adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik, adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan dan tingginya optimalisasi sarana dan prasarana untuk proses pelayanan. Ketiga hal tersebut merupakan aspek yang penting sangat baik diterapkan dalam pelayanan publik pembuatan STNK dalam menunjang kinerja pelayanan.

### **3. BPKB**

Merujuk pada Survei Layanan Publik BPKB, Sama seperti layanan publik STNK, pada layanan publik BPKB Polda Metro Jaya menempati peringkat ke-3 setelah Polda Kalbar (1000) dan Polda Sumsel (990) dengan total skor sebesar 987, juga merupakan nilai yang lebih tinggi dari rata-rata nasional yang sebesar 699. Beberapa hal yang mengindikasikan tingginya kinerja pelayanan adalah tingginya kualitas pengaduan atas layanan yang diberikan, tingginya skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Pelayanan BPKB pada Polda Metro Jaya, sistem pengelolaan pengaduan dinilai masih sangat jelas. Adanya petugas yang secara khusus menangani pengaduan pelayanan BPKB ini.

#### 4. SKCK

Hasil Survei Pelayanan Publik SKCK menunjukkan bahwa Polda Metro Jaya menempati peringkat ke-9 dengan skor 615 setelah Polda lain seperti Polda Sumsel (872), Polda Aceh (800), Polda Jateng (700), Polda Banten (682), Polda Gorontalo (677), Polda Kaltim (647), Polda Sulut (622), dan Polda Babel (622). Total skor ini masih berada diatas rata-rata nasional (530). Tingginya skor ini utamanya ditunjukkan oleh kinerja yang sangat baik pada pengaduan layanan, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan SKCK, belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Pada aspek pengaduan layanan, saranan pengaduan berjalan efektif, seperti kejelasan sistem/prosedur pengaduan, petugas khusus tersedia untuk menangani pengaduan sehingga pengaduan yang diselesaikan sangat sedikit (5%). Pelayanan SKCK ini sudah dilaksanakan survey IKM selama periode penilaian berlangsung. Sistem informasi secara elektronik juga sudah diterapkan pada pelayanan SKCK Polda Metro Jaya ini.

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

SDM merupakan faktor terpenting dalam kinerja suatu lembaga. Semakin baiknya kualitas SDM maka kinerja lembaga tersebut. Secara umum, jumlah personil setiap satker terhadap DSPP sudah cukup memadai. Pada Satker Binmas 38 DSP, 16 personil mengikuti Dikjur Binmas. Pada Satker Lantas dari 4.210 DSP, 9 personil mengikuti Dikjur Lantas. Pada Satker Intelkam dari 271 DSP, 140 personil mengikuti Dikjur Intelkam. Pada Satker Polair dari 319 DSP, 106 personil mengikuti Dikjur Polair. Pada Satker Krimum dari 632 DSP, 57 personil mengikuti Dikjur Krimum. Pada Satker Krimsus dari 297 DSP, 6 personil mengikuti Dikjur Krimsus. Pada Satker Narkoba dari 191 DSP, 49 personil mengikuti Dikjur Narkoba. Pada Satker Sabhara dari 1.825 DSP, 20 personil mengikuti Dikjur Sabhara. Pada Satker SDM dari 33 DSP, 3 personil mengikuti Dikjur SDM. Ini menunjukkan masih dibutuhkannya pendidikan dan pelatihan bagi para personil. Diperlukan peningkatan kapasitas dan kualitas SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing, khususnya pada Satker SDM, Narkoba, Krimum, dan Binmas.

Kinerja lembaga yang baik didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Satker Lantas dan Satker Polair memiliki sarana transportasi yang paling banyak dibandingkan Satker lain. Pada Satker Lantas memiliki 1.139 unit kendaraan roda dua, 200 unit sedan, 47 unit minibus, 27 unit truk, dan 7 unit bus. Satker Polair memiliki 6 unit kendaraan roda dua, 4 unit kendaraan roda empat, kapal dengan berbagai tipe seperti: 33 unit kapal, 3 unit kapal tipe C1, 6 unit kapal tipe C2, 24 unit kapal tipe C3. Jumlah ini sudah mencukupi kebutuhan sarana transportasi Satker ini.

Beberapa Satker masih memiliki sarana transportasi yang terbatas, seperti Satker Reskrim Narkoba memiliki memiliki 6 unit kendaraan roda dua, 3 unit minibus, dan 1 unit sedan. Pada Satker Binmas terdapat 4 unit kendaraan roda dua, 1 unit sedan, dan 4 unit minibus. Pada Satker Intelkam terdapat 29 unit kendaraan roda dua, 3 unit sedan, dan

13 unit minibus. Pada Satker Krimum terdapat 17 unit kendaraan roda dua, dan 20 unit minibus. Pada Satker Sabhara memiliki 3 unit minibus dan 7 unit truk. Pada Satker Krimsus dan Satker SDM sama sekali tidak memiliki sarana transportasi penunjang. Setiap satker membutuhkan sarana transportasi yang memadai, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Jumlah kendaraan ini perlu disesuaikan dengan jumlah personil pada masing-masing satker. Ini dimaksudkan untuk mendukung dan menjaga mobilitas personil dalam rangka menjalankan tugasnya.

Hasil pengawasan pada setiap satker di Polda, bisa dilihat melalui nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Berdasarkan hasil LAKIP tersebut, kinerja seluruh Satker dinilai cukup baik dengan hasil skor rata-rata 70-an. Satker Binmas mendapatkan skor hasil LAKIP 84,32, Satker Lantas mendapatkan skor 73,2, Satker Intelkam mendapatkan skor 74,78, Satker Polair mendapatkan skor 78,92, Satker Krimum mendapatkan skor 80,05, Satker Krimsus mendapatkan skor 65,78, Satker Narkoba mendapatkan skor 73,76, Satker Sabhara mendapatkan skor 62,97, Satker SDM mendapatkan skor 75,36.

Dilihat dari jumlah personil yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana, pada Satker Binmas terdapat 2 pelanggaran kode etik, pada Satker Lantas terdapat 12 personil melakukan pelanggaran kode etik dan 40 melakukan pelanggaran disiplin. Pada Satker Intelkam 2 personil melakukan pelanggaran kode etik dan 1 personil melakukan pelanggaran disiplin. Pada Satker Polair terdapat 2 personil melakukan pelanggaran kode etik, 5 personil melakukan pelanggaran disiplin, dan 1 personil melakukan pelanggaran pidana. Pada Satker Krimum, 14 personil melakukan pelanggaran disiplin. Pada Satker Krimsus, 1 personil melakukan pelanggaran kode etik dan 5 personil melakukan pelanggaran disiplin. Pada Satker Reskrim Narkoba, 12 personil melakukan pelanggaran kode etik, 6 personil melakukan pelanggaran disiplin, dan 1 personil melakukan pelanggaran pidana. Pada Satker Sabhara, 18 personil melakukan pelanggaran kode etik, 9 personil melakukan pelanggaran disiplin, 2 personil melakukan pelanggaran pidana. Pada Satker SDM tidak ada personil yang melakukan pelanggaran. Adanya personil yang melanggar ini menunjukkan perilaku personil yang kurang baik. Sebagai institusi penegak hukum dan pemberantas pelanggaran, seyogyanya seluruh personil Polda menjadi pilar utama dalam menegakkan dan melaksanakan peraturan yang ada.

Secara umum, serapan anggaran pada seluruh satker Polda Metro Jaya baik. Namun, 4 Satker seperti Satker Intelkam, Satker Polair, Satker Krimum, dan Satker Narkoba serapan anggarannya lebih dari 110%. Serapan anggaran Satker Intelkam mencapai 118%, anggaran pada Satker Intelkam sebesar Rp. 20.774.997.000, sementara realisasinya Rp. 24.632.413.000. Pada Satker Polair, serapan anggarannya mencapai 114%, dari anggaran sebesar Rp. 15.136.872.000 namun realisasinya Rp. 17.310.277.095. Pada Satker Krimum, serapan anggarannya mencapai 118%, dari anggaran sebesar Rp. 44.108.928.000 namun realisasinya Rp. 52.388.265.247. Pada Satker Narkoba bahkan serapan anggarannya mencapai 123%, dari anggaran sebesar Rp. 16.664.725.000 namun realisasinya Rp. 20.528.313.743. Diperlukan perencanaan anggaran yang tepat sehingga anggaran tersebut dapat terserap lebih efektif lagi.

Pada aspek layanan umum baik SIM, STNK, BPKB dan SKCK, Polda Kaltim memberikan pelayanan yang baik. Dilihat dari mekanisme pengaduan, sudah adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Sehingga, skor pelayanan publik SIM, STNK, BPKB dan SKCK dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tinggi dan masuk dalam 10 besar skor tertinggi. Namun, untuk meningkatkan pelayanan Polda Kaltim masih perlu meningkatkan terus sarana dan prasarana dalam pelayanan publik seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya perlu diperbanyak. Polda pun perlu menambah petugas khusus yang menangani pengaduan pelayanan publik tersebut sehingga pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan masyarakat pun semakin puas atas kinerja pelayanan Polda.





POLDA BANTEN

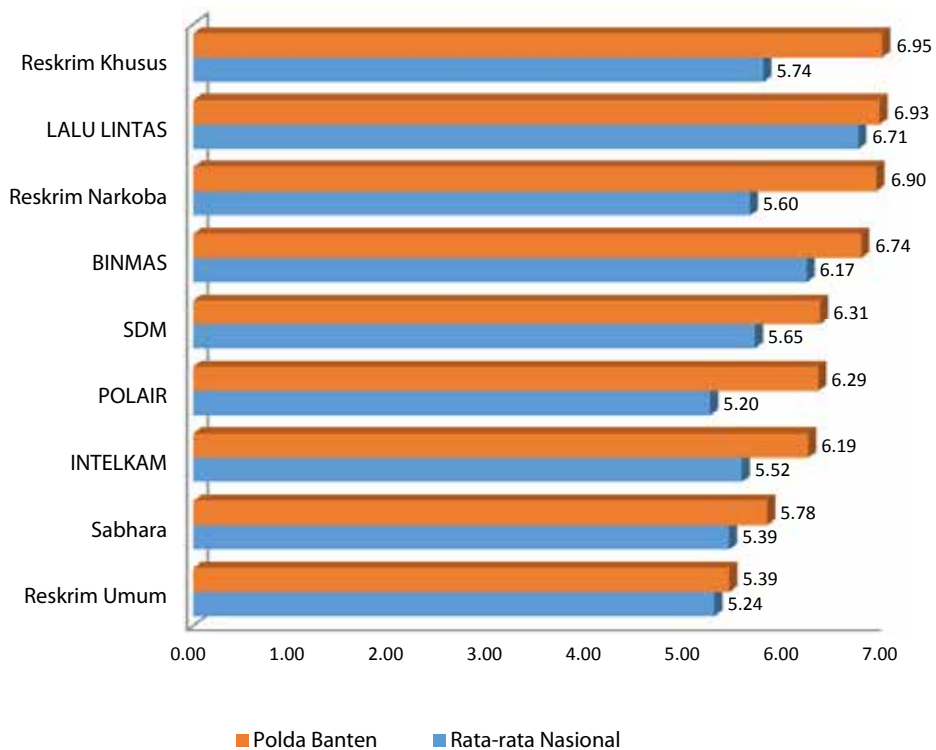




# POLDA BANTEN

**Peringkat: 3**

**Nilai: 6,387**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Banten



Survei Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) 2015 menempatkan Polda Banten pada peringkat ke-3 dari 31 Polda yang disurvei. Skor yang diperoleh Polda ini 6,387 dengan predikat “Cenderung Baik”. Dibanding Polda lain di Pulau Jawa, Polda Banten sedikit di bawah Polda Jabar yang merupakan Polda terbaik dengan skor 6,767. Namun, kinerja tata kelola kepolisian Polda Banten masih di atas Polda Jateng (6,141), Polda DIY (5,855), Polda Metrojaya (5,767) dan Polda Jatim (5,159).

Sebagai tiga besar Polda terbaik berdasarkan ITK, 9 (Sembilan) Satker pada Polda ini memiliki kinerja yang cukup baik. Terbukti, seluruh Satker memiliki nilai di atas rata-rata nasional. Reskrim Khusus merupakan Satker terbaik di Polda Banten dengan skor 6,95. Disusul oleh Satker Lalu Lintas dengan skor 6,93 dan Satker Reskrim Narkoba dengan skor 6,90. Tiga Satker dengan perolehan skor terendah adalah Reskrim Umum (5,39), Sabhara (5,78) dan Intelkam (6,19).

Kinerja Polda Banten dalam memberikan layanan publik dinilai cukup baik. Berdasarkan hasil Survei Layanan Publik, Polda Banten menduduki peringkat ke-12. Total skor yang diperoleh sebesar 2818, lebih tinggi dari rata-rata nasional yang bernilai 2661. Dibanding Polda lain di Pulau Jawa, kinerja layanan publik Polda Banten berada di atas Polda Jatim dan Polda DIY, namun di bawah Polda Jabar, Polda Jateng dan Polda Metrojaya.

Beberapa isu utama pada Polda Banten adalah terkait pengawasan, Sumber Daya Manusia (SDM), dan anggaran. Berdasarkan hasil dari pengawasan, para personil Polda Banten memiliki perilaku yang baik. Hanya sedikit personil yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana. Hasil Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja setiap Satker Polda Banten cukup baik. SDM pada Polda Banten secara kuantitas masih terjadi kesenjangan. Tiga Satker yang jumlah personilnya melebihi jumlah DSP, sementara satu Satker hanya memiliki jumlah personil 36% dari DSP-nya. Serapan anggaran pada sebagian Satker sudah cukup baik, sebagian masih belum cukup baik. Begitu pula pada transparansi anggaran. Sebagian Satker sudah terbuka dalam anggaran Sakternya, sebagian belum.

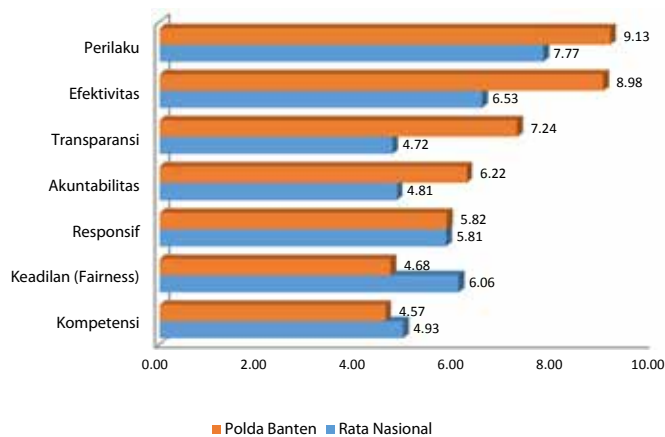
## **KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK**

### **1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)**

Lima dari tujuh prinsip tata kelola kepolisian pada Satker Binmas Polda Banten memiliki nilai di atas rata-rata nasional. Bahkan, Prinsip Perilaku dan Prinsip Ekeftivitas mendapatkan predikat “Sangat Baik”. Dua prinsip lainnya yakni Keadilan dan Kompetensi yang merupakan prinsip terendah memiliki nilai kurang dari rata-rata nasionalnya.

Prinsip Perilaku merupakan prinsip dengan nilai tertinggi dibanding enam prinsip lainnya. Ini mengindikasikan bahwa Satker Binmas mampu menerapkan perilaku yang baik dalam kinerjanya. Prinsip Perilaku yang baik ini dibuktikan dengan belum adanya personil Satker Binmas yang melanggar kode etik, disiplin dan pidana. Di samping itu, berdasarkan

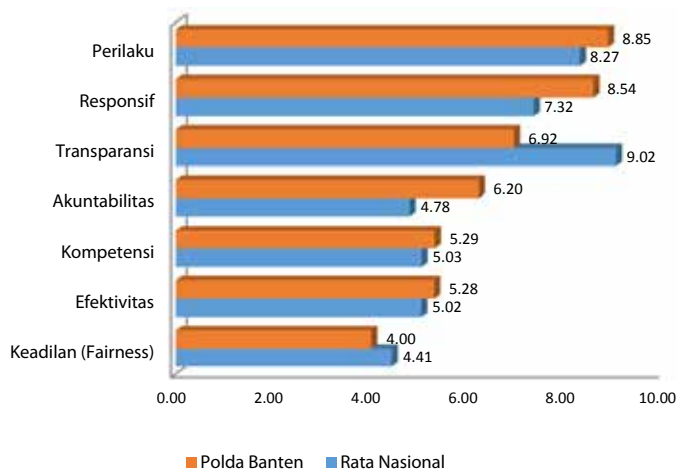
persepsi pihak eksternal dan internal juga menilai bahwa personil Satker Binmas memiliki integritas yang cukup baik.



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Dua prinsip dengan nilai terendah pada Satker Binmas Polda Banten adalah Keadilan dan Kompetensi. Minimnya nilai pada prinsip keadilan ini disebabkan oleh tidak adanya polisi wanita (Polwan) yang menduduki jabatan struktural pada Satker ini. Sedikitnya Piranti Lunak (Pilun) yang bersumber dari Mabes Polri yang dimiliki oleh Satker Binmas menjadi salah satu penyebab rendahnya skor Prinsip Kompetensi. Idealnya, terdapat 50 Pilun yang bersumber dari Mabes Polri, sementara Satker Binmas hanya memiliki 28 Pilun.

2. Satker Lalu Lintas



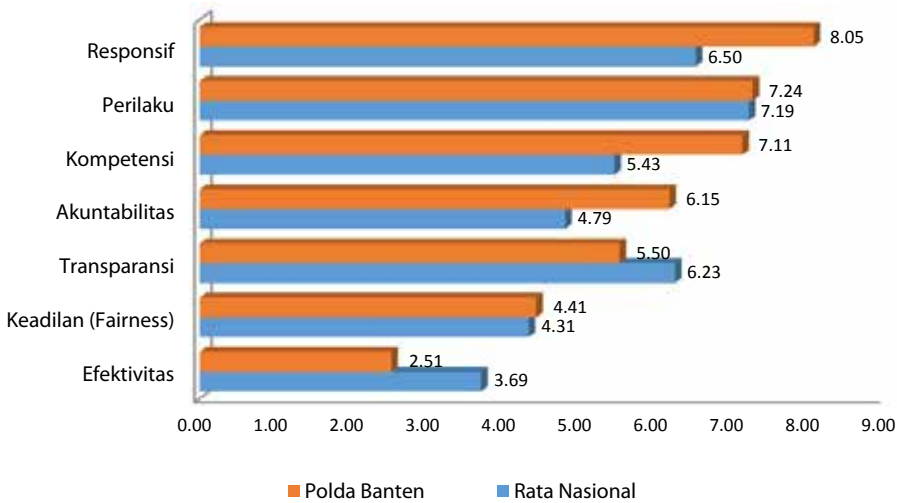
Grafik 3. Kinerja Satker Lalu Lintas

Satker Lalu Lintas Polda Banten memiliki lima prinsip yang memiliki nilai di atas rata-rata nasionalnya. Hanya Prinsip Transparansi dan Keadilan yang skornya lebih rendah dari rata-rata nasional. Meskipun lebih rendah dari rata-rata nasional, Prinsip Transparansi dengan skor 6,92 merupakan prinsip dengan nilai ketiga tertinggi pada Satker Lalu Lintas.

Seperti Satker Binmas, Satker Lalu Lintas juga berhasil menerapkan Prinsip Perilaku dengan baik. Hanya ada satu personil Satker yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana. Tidak hanya itu, Satker Lalu Lintas juga berhasil menerapkan Prinsip Responsif dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh hasil survei persepsi. Satker ini dinilai memiliki inisiatif yang tinggi untuk melaksanakan Turjawali Lantas, kecepatan yang tinggi dalam mendatangi kecelakaan lalu lintas dan melayani pembuatan SIM, STNK dan BPKB.

Prinsip Keadilan merupakan prinsip dengan skor terendah. Nilai yang diperoleh sebesar 4,00. Rendahnya nilai ini tercermin dari tidak adanya polisi wanita (Polwan) yang menduduki jabatan struktural pada Satker Lalu Lintas.

3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

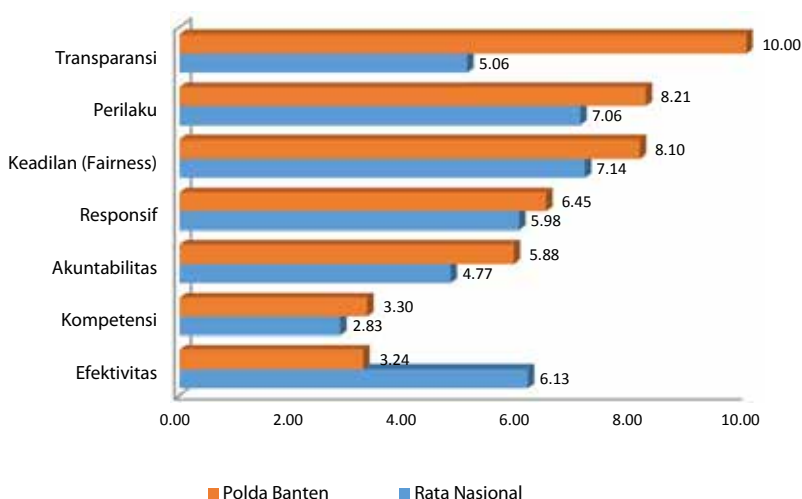
Lima prinsip pada Satker Intelkam Polda Banten berhasil memiliki skor melampaui rata-rata nasionalnya. Prinsip Responsif dengan skor tertinggi yakni 8,05 berada jauh di atas rata-rata nasional. Dua prinsip yaitu Efektivitas dan Transparansi memiliki nilai di bawah rata-rata nasional.

Satker Intelkam dinilai baik dalam menerapkan Prinsip Responsif. Penilaian ini berdasarkan jumlah Pilun inisiatif yang diterbitkan oleh Satker Intelkam serta hasil survei persepsi. Satker ini cukup banyak menerbitkan Pilun inisiatif (13 buah). Survei persepsi

juga menghasilkan bahwa kinerja Satker ini dinilai cukup cepat dalam melakukan deteksi intelejen dan dalam melayani pembuatan SKCK.

Prinsip Efektivitas belum berhasil diterapkan dengan baik oleh Satker ini. Ini ditunjukkan dari serapan anggaran yang belum cukup baik. Anggaran yang ditetapkan sebesar Rp 7.164.879.000, sementara realisasinya sebesar Rp 7.895.724.882. Kelebihan realisasi yang besar, menunjukan lemahnya fungsi perenanaan anggaran dan perencanaan program.

#### 4. Satker Polisi Perairan (Polair)



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

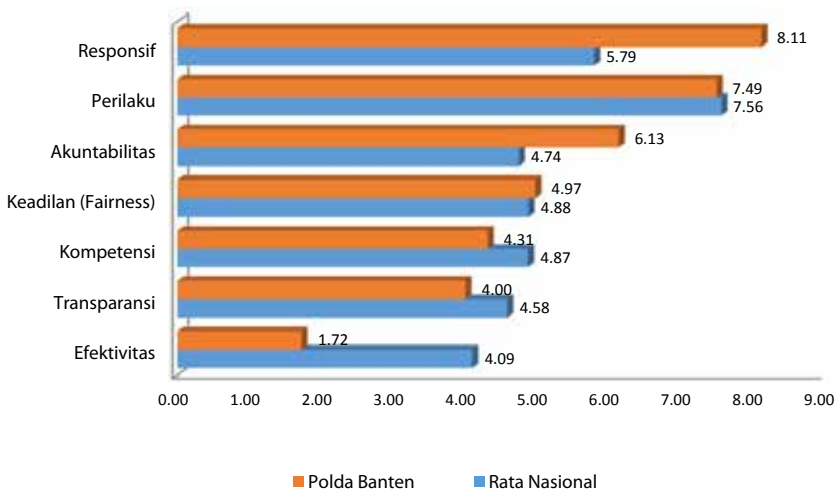
Kinerja Satker Polair dinilai cukup baik dibandingkan rata-rata Polda lain di Indonesia. Ini dicerminkan dari nilai enam prinsip dalam ITK yang melebihi rata-rata nasionalnya. Hanya Prinsip Efektivitas dengan skor 3,14 berada di bawah rata-ratanya yang sebesar 6,13.

Satker Polair Polda Banten berhasil menerapkan Prinsip Transparansi dengan baik. Ini dapat dilihat dari nilai untuk prinsip tersebut yang sempurna (10,00). Keterbukaan Satker ini ditunjukkan oleh terbukanya anggaran Satker untuk masyarakat umum. Anggaran Satker Polair telah disediakan secara lengkap dan terbuka pada website Polda, Masyarakat tidak perlu mengurus prosedur apapun untuk mengakses anggaran tersebut.

Prinsip Efektivitas merupakan prinsip dengan skor terendah. Rendahnya skor ini disebabkan oleh anggaran yang kurang baik. Anggaran Satker yang ditetapkan sebesar Rp 9.801.768.000. Namun, realisasinya sebesar Rp 9.065.114.010, kurang dari jumlah anggaran yang ditetapkan. Serapan anggaran dengan realisasi yang rendah, menunjukan lemahnya implementasi program.

## 5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)

Tiga Prinsip ITK pada Satker Reskrim Umum Polda Banten memiliki skor yang lebih tinggi dari rata-rata nasionalnya. Ketiga Prinsip tersebut adalah Responsif (yang merupakan prinsip terbaik), Akuntabilitas dan Keadilan. Keempat prinsip lainnya memiliki nilai yang lebih rendah dari rata-rata nasionalnya.



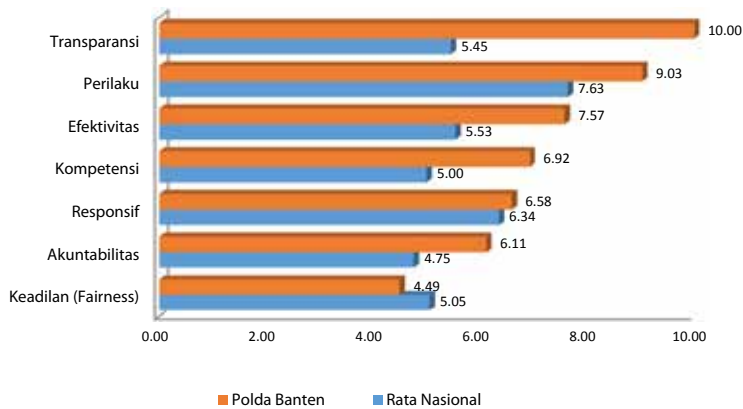
Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim Umum

Prinsip Responsif merupakan prinsip yang paling baik diterapkan oleh Satker Reskrim Umum. Ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah Piranti Lunak (Pilun) inisiatif yang diterbitkan oleh Satker ini. Hingga kini, terdapat 16 Pilun yang terbit sebagai respon atas situasi dan kondisi yang terjadi. Selain itu, survei persepsi menilai bahwa kinerja Reskrim Umum cukup cepat dalam menangani berbagai perkara yang menjadi tanggung jawabnya.

Menurut hasil Survei ITK, Satker Reskrim Umum dinilai belum mampu menerapkan Prinsip Efektivitas dan Transparansi dengan baik. Belum baiknya penerapan Prinsip Efektivitas tercermin dari serapan anggaran yang kurang baik dan persentase kasus P21 terhadap total kasus yang rendah. Satker ini juga belum transparan terhadap anggaran Satker. Masyarakat harus menempuh prosedur tertentu untuk dapat mengakses anggaran Satker. Prosedur tersebut berupa pengiriman surat permohonan mendapatkan data anggaran.

## 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)

Sebagai Satker terbaik pada Polda Banten, hampir seluruh prinsip pada Reskrim Khusus memiliki nilai yang lebih tinggi daripada rata-rata nasionalnya. Bahkan Prinsip Transparansi yang memiliki nilai tertinggi berada jauh melampaui rata-rata Polda di Indonesia lainnya. Hanya Prinsip Keadilan dengan perolehan skor terendah yang kurang dari rata-rata nasionalnya.

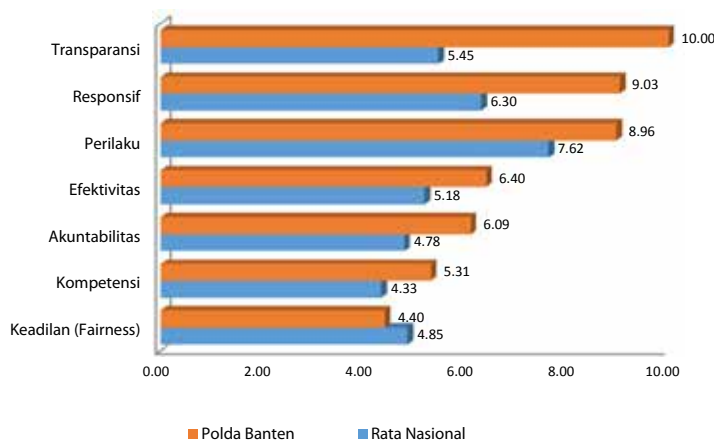


Grafik 7. Kinerja Satker Reskrim Khusus

Satker Reskrim Khusus mampu menerapkan Prinsip Transparansi dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan terbukanya anggaran Satker. Masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses anggaran Satker melalui website yang disediakan, Satker ini juga berhasil dalam menerapkan Prinsip Perilaku. Terbukti tidak ada satupun personil Satker Reskrim Khusus yang melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana.

Prinsip Keadilan dan Akuntabilitas merupakan dua prinsip dengan nilai terendah pada Satker Reskrim Khusus. Rendahnya nilai Prinsip Keadilan disebabkan oleh tidak adanya Polwan yang menduduki jabatan struktural pada Satker ini. Sedangkan, nilai Prinsip Akuntabilitas yang cukup rendah tersebut disebabkan oleh rendahnya nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang sebesar 56,77.

## 7. Satker Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)



Grafik 8. Kinerja Satker Reskrim Narkoba

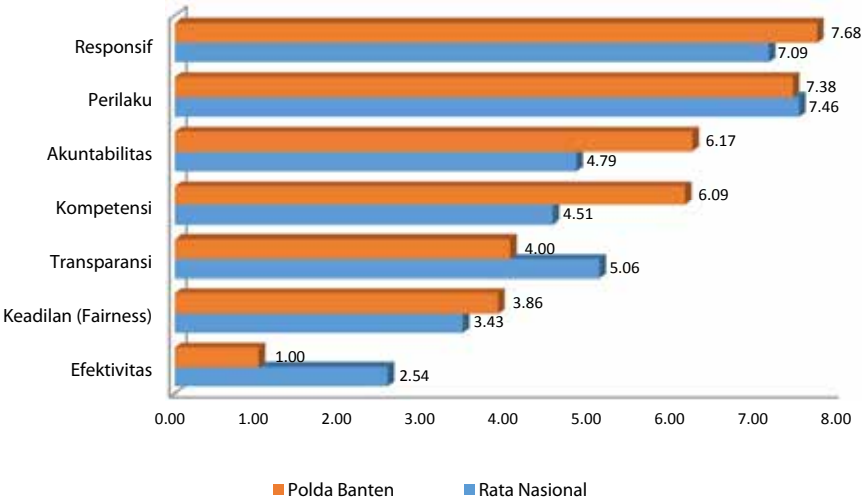
Satker Reskrim Narkoba Polda Banten memiliki kinerja yang cukup baik dibanding rata-rata Polda lain di Indonesia. Ini terlihat dari hampir seluruh prinsip yang diterapkan Satker ini lebih baik dari rata-rata nasionalnya. Prinsip Transparansi (10,00), Responsif (9,03) dan Perilaku (8,96) memiliki predikat ‘Sangat Baik’. Hanya Prinsip Keadilan yang memiliki nilai lebih rendah dari rata-rata nasional.

Prinsip Transparansi dan Responsif merupakan dua prinsip terbaik yang diterapkan oleh Satker Reskrim Narkoba. Keterbukaan yang diterapkan Satker ini terkait transparansi dalam pengelolaan anggarannya. Satker Reskrim Narkoba sudah menyediakan anggaran Satkernya pada website, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya. Responsifnya Satker ini ditunjukkan oleh banyaknya jumlah Pilun insiatif, sejumlah 25 Pilun insiatif yang diterapkan. Hasil survei persepsi juga menunjukkan bahwa kinerja Satker Reskrim Narkoba dinilai cukup cepat dalam menangani perkara.

Prinsip Keadilan merupakan prinsip yang memiliki skor terendah pada Satker ini. Prinsip dengan nilai 4,40 ini berpredikat ‘Cenderung Buruk’. Nilai yang rendah ini disebabkan oleh tidak adanya Polwan yang menduduki jabatan struktural pada Satker Reskrim Narkoba.

8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Empat dari tujuh prinsip tata kelola kepolisian yang diterapkan oleh Satker Sabhara Polda Banten memiliki nilai lebih tinggi dari rata-rata nasionalnya. Meksipun merupakan prinsip kedua terbaik pada Satker Sabhara, ternyata Prinsip Perilaku memiliki skor lebih rendah dari rata-rata nasional. Dua prinsip lain yakni Transparansi dan Efektivitas juga memiliki nilai kurang dari rata-rata nasionalnya.



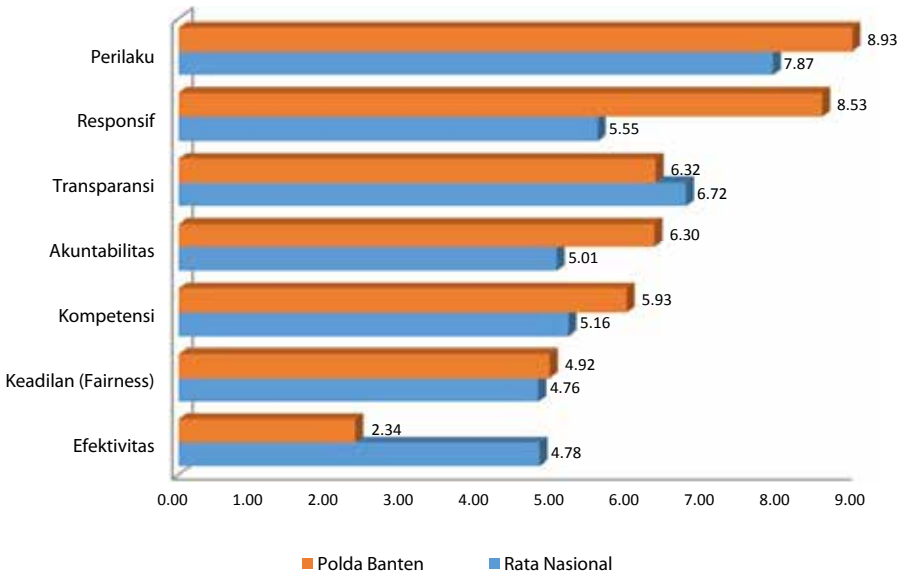
Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Satker Sabhara Polda Banten dinilai 'Baik' dalam menerapkan Prinsip Responsif. Ini berdasarkan hasil survei persepsi dimana Satker ini dinilai cepat dalam mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) dan tempat kejadian unjuk rasa, serta cepat dalam berkoordinasi dengan instansi terkait. Selain itu, survei juga menilai bahwa inisiatif Satker Sabhara cukup tinggi untuk melaksanakan Turjawali.

Prinsip Efektifitas merupakan prinsip yang belum mampu diterapkan dengan baik oleh Satker Sabhara. Ini dilihat dari serapan anggaran Satker yang dinilai tidak efektif. Terdapat perbedaan yang cukup besar antara anggaran yang ditetapkan dengan realisasinya. Anggaran Satker yang ditetapkan sebesar Rp 15.345.523.000. Realisasinya sebesar Rp 18.154.607.255, jauh melebihi anggaran yang ditetapkan.

### 9. Sumberdaya Manusia (SDM)

Satker SDM Polda Banten memiliki lima prinsip dengan skor melebihi rata-rata nasionalnya. Prinsip Perilaku dengan nilai 8,93 memiliki predikat 'Sangat Baik'. Hanya dua prinsip yaitu Transparansi dan Efektivitas yang memiliki skor dibawah rata-rata Polda lain di Indonesia. Bahkan, Prinsip Efektivitas yang bernilai 2,34 masuk dalam kategori 'Buruk'.



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

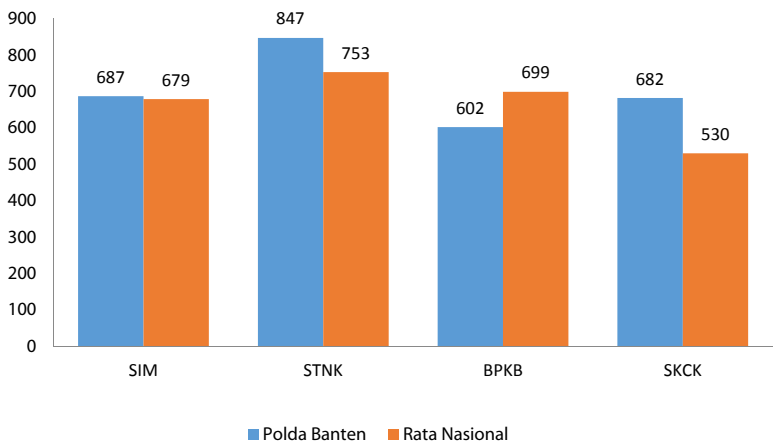
Satker SDM Polda Banten berhasil menerapkan Prinsip Perilaku pada kinerjanya. Terbukti, tidak ada personil Satker SDM yang melakukan pelanggaran, baik kode etik, disiplin maupun pidana. Satker ini juga berhasil menerapkan Prinsip Responsif dengan baik. Keberhasilan Satker SDM dalam menerapkan prinsip ini dapat dilihat dari banyaknya Pilun insiatif yang dimiliki, yaitu sekitar 26 Pilun yang diterapkan oleh Satker SDM.



Prinsip Efektivitas dinilai belum dapat diterapkan dengan baik oleh Satker SDM. Kinerja yang kurang baik ini disebabkan oleh tidak efektifnya serapan anggaran yang dimiliki. Anggaran Satker yang ditetapkan sebesar Rp 5.338.347.000,- lebih kecil dari realisasinya yang sebesar Rp 5.792.649.302,-.

## KINERJA LAYANAN PUBLIK

Kinerja Polda Banten dalam memberikan layanan publik dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil Survei Layanan Publik dimana Polda Banten menduduki peringkat ke-12 dari 31 Polda yang disurvei. Total skor yang diperoleh sebesar 2818, lebih tinggi dari rata-rata nasionalnya yang sebesar 2661. Dibanding Polda lain di Pulau Jawa, kinerja layanan publik Polda Banten berada di atas Polda Jatim dan Polda DIY, namun di bawah Polda Jabar, Polda Jateng dan Polda Metrojaya.



Grafik 11. Kinerja Layanan Publik Polda Banten

### 1. SIM

Hasil Survei Layanan Publik menempatkan layanan SIM yang diberikan oleh Polda Banten berada pada peringkat ke-15. Dengan skor 687, Polda Banten berada sedikit di atas rata-rata nasionalnya yang sebesar 679. Kinerja layanan SIM Polda Banten ini dibawah empat Polda lain di Pulau Jawa yaitu Polda Metrojaya, Polda Jateng, Polda Jabar dan Polda Jatim.

Keunggulan utama kinerja layanan SIM Polda Banten terletak pada kualitas SDM. Para pegawai sudah menerapkan kode etik pegawai dengan baik. Mereka mampu menampilkan sikap, perilaku, kedisiplinan dan respon yang baik dalam memberikan layanan SIM. Para pegawai juga cukup terampil dalam pelayanannya. Selain kualitas SDM, keunggulan

lainnya adalah sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Sarana dan prasarana yang diberikan sangat memperhatikan kebersihan dan kelayakannya.

Sayangnya, sarana dan prosedur pengaduan atas layanan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kurang diperhatikan. Sedikitnya sarana pengaduan seperti kotak pengaduan dan telepon, belum jelasnya mekanisme pengaduan, serta tidak adanya tindak lanjut atas hasil IKM menyebabkan skor yang diperoleh layanan SIM Polda Banten menjadi kecil.

## **2. STNK**

Kinerja layanan STNK Polda Banten masuk dalam 10 besar yang terbaik. Menempati peringkat ke-10, Polda ini mendapatkan skor 847 yang artinya layanan STNK yang diberikan di atas rata-rata nasionalnya. Kinerja layanan STNK Polda ini juga lebih baik dibanding Polda Jateng, Polda DIY dan Polda Jatim. Namun, masih di bawah Polda Metrojaya dan Polda Jabar.

Kinerja layanan publik yang baik ini didukung oleh baiknya kualitas para pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu, Polda telah menyediakan sarana pengaduan yang cukup baik, petugas khusus yang menangani unit pengaduan dan mekanisme pengaduan yang jelas. Polda Banten juga telah menetapkan target dalam kinerja layanan. Ini sangat diperlukan untuk mengevaluasi capaian pelayanan sehingga layanan yang diberikan semakin baik dan semakin memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sedikit kelemahan kinerja layanan STNK Polda ini terletak pada sistem informasi pelayanan secara elektronik. Polda Banten telah menerapkan sistem informasi pelayanan berbasis elektronik, namun sistem ini belum digunakan secara optimal.

## **3. BPKB**

Berdasarkan Survei Layanan Publik BPKB, Polda Banten menempati peringkat ke-21 dengan skor 602. Nilai ini lebih rendah dari rata-rata nasionalnya yang sebesar 699. Kinerja layanan BPKB Polda Banten ini juga dinilai paling buruk diantara Polda lain di Pulau Jawa.

Rendahnya skor layanan BPKB Polda Banten ini disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, layanan yang diberikan tidak diterapkannya ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya. Padahal, sertifikat ini penting karena mengacu pada Undang-undang No.15 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kedua, tidak adanya sarana pengaduan baik berupa kotak, loket ataupun telepon serta mekanisme pengaduan yang tidak jelas. Akibatnya, masyarakat yang kecewa atas layanan yang diberikan tidak dapat melakukan pengaduan. Ketiga, Polda Banten belum melaksanakan survei IKM atas layanan BPKB. Survei IKM ini sangat penting guna mengetahui kinerja layanan berdasarkan persepsi dari pengguna layanan. Selain itu, hasil survei ini juga dapat digunakan untuk perbaikan layanan ke depan.

Keunggulan layanan BPKP Polda Banten dapat dilihat melalui sikap, kedisiplinan, respon dan keterampilan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia juga telah memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Kedua hal tersebut menjadi poin utama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

#### **4. SKCK**

Polda Banten masuk dalam empat besar Polda terbaik dalam memberikan layanan SKCK. Berdasarkan hasil survei, Polda Banten mendapatkan skor 682 dimana skor ini lebih tinggi dari rata-rata nasionalnya. Layanan SKCK yang diberikan ini lebih baik dari Polda Metrojaya (615), Polda Jabar (547), Polda DIY (477) dan Polda Jatim(385), namun masih dibawah Polda Jateng (700).

Layanan yang baik ini ditunjukkan oleh kinerja para pegawai yang baik dalam memberikan pelayanan. Para pegawai sudah menerapkan kode etik yang baik. Mereka juga memiliki sikap, kedisiplinan, keterampilan dan respon yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Polda Banten juga menyediakan sarana dan prasarana layanan yang bersih dan layak, sehingga memberikan kenyamanan kepada para penggunanya. Selain itu, Polda telah menetapkan target kinerja layanan dan mereka berhasil mencapai target kinerja layanan tersebut dengan baik.

Kinerja layanan SKCK Polda Banten masih memiliki beberapa kelemahan. Layanan yang diberikan tidak diterapkannya ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya. Polda Banten juga belum melaksanakan Survei IKM atas layanan SKCK. Padahal, survei ini sangat berguna untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan dan sebagai perbaikan layanan ke depan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pengawasan merupakan upaya monitoring dan evaluasi kinerja setiap Satker. Hasil dari kegiatan pengawasan tersebut berupa laporan personil yang melakukan pelanggaran dan LAKIP. Berdasarkan hasil pengawasan, perilaku seluruh personil Polda Banten dinilai cukup baik. Hal ini ditunjukkan dari sedikitnya personil yang terbukti melakukan pelanggaran, baik kode etik, disiplin maupun pidana. Bahkan, tidak ada personil dari Satker Binmas, Reskrim Khusus, Reskrim Narkoba, dan SDM yang terbukti melakukan pelanggaran tersebut. Dilihat dari LAKIP, seluruh Satker pada Polda Banten mendapat nilai LAKIP di atas 50. Skor yang diperoleh antara 50-65 dengan predikat cukup baik menunjukkan akuntabilitas kinerja setiap Satker cukup baik, taat kebijakan, memiliki sistem yang dapat digunakan untuk memproduksi informasi kinerja bagi pertanggungjawaban, namun perlu banyak perbaikan.

SDM merupakan salah satu faktor terpenting dalam suatu lembaga. Semakin baiknya kualitas SDM maka kinerja lembaga tersebut juga semakin baik. Analisis terhadap SDM dilihat dari dua hal, yakni kuantitas dan kualitas. Jumlah SDM yang terdapat pada 9 Satker Polda Banten bervariasi. Satker Reskrim Narkoba memiliki personil yang sangat sedikit, yakni hanya 36% dari jumlah DSP. Satker Binmas, Lalu Lintas, Reskrim Umum dan Reskrim Khusus memiliki jumlah personil setengah dari jumlah DSP-nya (50%). Sementara Satker Intelkam, Polair dan SDM memiliki jumlah personil yang lebih banyak dari jumlah DSP (di atas 100%). Ketimpangan jumlah personil pada setiap Satker ini perlu untuk ditindaklanjuti dan diminimalisir agar seluruh Satker memiliki jumlah personil yang ideal untuk menunjang kinerja masing-masing Satker.

Dilihat dari kualitasnya, hanya sedikit dari personil yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya. Ini terlihat dari sedikitnya jumlah personil masing-masing Satker yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan (kurang dari 50%). Bahkan pada Satker SDM, hanya 1 dari 37 orang (3%) yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan. Tidak berbeda dengan Satker SDM, Satker Sabhara pun menghadapi kondisi yang sama. Sebanyak 10 dari 323 (4%) personil yang memiliki kompetensi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa Polda masih kurang memberikan pendidikan dan pelatihan bagi para personil. Padahal, kapasitas personil menjadi kunci utama kinerja para personil. Untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas personil Polda Banten, diperlukan berbagai pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Dukungan anggaran untuk kegiatan ini juga dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan ini.

Analisis terhadap anggaran dapat dilihat melalui dua hal, yakni serapan anggaran dan transparansi anggaran. Dilihat dari serapan anggaran, beberapa Satker sudah baik dalam serapan anggarannya, namun masih ada yang belum cukup baik. Satker Reskrim Khusus memiliki serapan anggaran 100%. Artinya, anggaran yang direncanakan tepat sama dengan yang dikeluarkan. Satker Binmas pun memiliki serapan anggaran yang sangat baik. Serapan anggaran Satker tersebut hampir 100% atau tepatnya sebesar 99,53%. Sementara tiga Satker lain yakni Satker Intelkam, Reskrim Umum dan Sabhara memiliki serapan anggaran yang cenderung buruk. Ini terlihat dari data serapan anggaran yang diluar rentang 90-110%. Serapan anggaran pada Satker Reskrim Umum hanya 88,84%, yang mengindikasikan bahwa realisasi anggaran kurang dari yang direncanakan. Pada Satker Intelkam dan Sabhara, serapan anggarannya masing-masing sebesar 110,2% dan 118,1%. Realisasi anggaran pada kedua Satker ini justru lebih besar daripada anggaran yang direncanakan. Untuk meningkatkan efektivitas serapan anggaran, diperlukan perencanaan anggaran yang tepat sehingga anggaran tersebut dapat terserap secara efektif.

Tingkat keterbukaan atau transparansi anggaran pada Polda Banten masih bervariasi. Sebagian Satker sudah transparan terhadap anggarannya, sebagian masih belum. Satker Binmas, Lalu Lintas, Polair, Reskrim Khusus dan Reskrim Narkoba sudah menyediakan anggaran secara lengkap dan terbuka pada website. Sementara empat Satker lainnya masih belum menerapkan hal tersebut. Masyarakat yang ingin mengakses anggaran Satker Intelkam, Reskrim Umum, Sabhara dan SDM harus menempuh prosedur pengiriman surat

permohonan terlebih dahulu. Ini mengindikasikan bahwa Polda Banten belum sepenuhnya terbuka mengenai anggaran pada setiap Satker. Masyarakat sebagai pihak eksternal akan sulit untuk memantau dan mengawasi anggaran Polda. Oleh karena itu, Polda Banten perlu memberikan kemudahan akses kepada masyarakat melalui tersedianya anggaran seluruh Satker pada website secara lengkap dan terbuka.

Pelayanan publik (SIM, STNK, BPKB dan SKCK) yang diberikan oleh Polda Banten dinilai cukup baik. Faktor utama yang mendukung kinerja pelayanan publik ini adalah kualitas para pegawai, sarana dan prasarana yang memadai serta adanya target kinerja yang jelas. Para pegawai sudah menerapkan kode etik yang baik. Mereka juga memiliki sikap, kedisiplinan, keterampilan dan respon yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Polda Banten juga sudah menyediakan sarana dan prasarana layanan yang bersih dan layak, sehingga memberikan kenyamanan kepada para pengguna. Di samping itu, Polda telah menetapkan target kinerja layanan dan mereka berhasil mencapai target kinerja layanan tersebut dengan baik. Namun, kinerja pelayanan publik tersebut memiliki beberapa kelemahan, diantaranya pelayanan BPKB dan SKCK yang tidak diterapkannya ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya dan belum melaksanakan survei IKM. Survei ini sangat penting guna mengetahui kinerja layanan berdasarkan persepsi dari pengguna layanan. Selain itu, hasil survei ini juga dapat digunakan untuk perbaikan layanan ke depan.





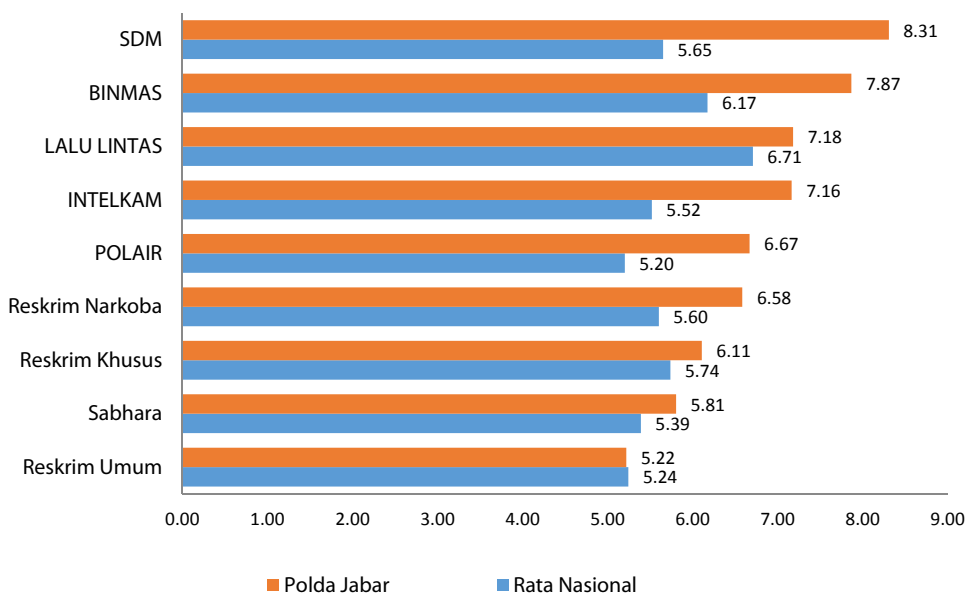
POLDA  
JAWA BARAT





# POLDA JAWA BARAT

**Peringkat: 1**  
**Nilai: 6,767**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Jawa Barat



Berdasarkan hasil survei Indeks Tata Kelola Kepolisian 2015, Polda Jawa Barat (Jabar) mendapatkan peringkat pertama dengan nilai 6,767 dan skala kategori “cenderung baik”. Berada pada posisi teratas, Polda ini berhasil mengungguli Polda Aceh di peringkat kedua dengan skor 6,619 dan Polda Banten di peringkat ketiga dengan skor 6,387.

Satker Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan Satker yang paling baik dalam menerapkan prinsip tata kelola kepolisian. Dengan skor 8,31, Satker ini mampu mengungguli delapan Satker lainnya. Disusul oleh Satker Binmas dengan skor 7,87 dan Satker Lalu Lintas dengan skor 7,18 yang berada pada posisi kedua dan ketiga. Tiga Satker dengan nilai terendah adalah Satker Reskrim Umum (5,22), Satker Sabhara (5,81) dan Satker Reskrim Khusus (6,11). Hanya Satker Reskrim Umum yang mendapatkan nilai di bawah rata-rata nasional.

Polda Jabar memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan layanan publik SIM, STNK, BPKB dan SKCK. Terbukti, Polda ini masuk dalam 5 (lima) besar Polda dengan kinerja layanan publik terbaik dengan total skor 3.217. Hasil survei layanan publik pun menilai bahwa skor seluruh layanan publik yang diberikan Polda Jabar berada di atas rata-rata nasional.

Beberapa isu utama pada Polda Jabar adalah terkait Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran, sarana dan prasarana. SDM pada Polda Jabar secara kuantitas cukup memadai, namun secara kualitas belum cukup memadai; sehingga perlu adanya peningkatan kapasitas SDM agar sesuai dengan kebutuhan satker. Serapan anggaran pada sebagian Satker sudah cukup baik, namun ada sebagian masih belum cukup baik. Begitu pula pada transparansi anggaran. Sebagian Satker sudah terbuka dalam anggaran Sakternya, sebagian belum. Sarana dan prasarana pada seluruh Satker dinilai masih belum cukup memadai, kecuali pada Satker Lalu Lintas.

Oleh karena itu, dukungan anggaran sangat penting untuk membiayai kegiatan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kompetensi dan kapasitas personil serta untuk mencukupi kebutuhan sarana dan prasarana. Transparansi anggaran juga dibutuhkan untuk memudahkan akses masyarakat dalam memantau dan mengevaluasi anggaran pada setiap Satker.

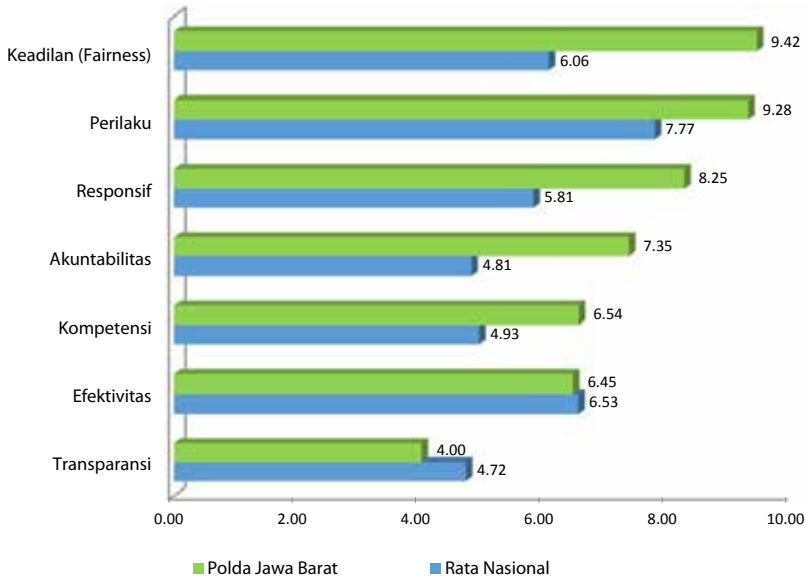
## **KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK**

### **1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)**

Dari tujuh prinsip tata kelola, enam prinsip memiliki nilai lebih besar dari rata-rata nasional. Bahkan Prinsip Keadilan memiliki poin 9,42 jauh melebihi rata-rata nasional yang sebesar 6,06. Dua prinsip lain yaitu efektivitas dan transparansi yang merupakan prinsip terendah pada Satker Binmas dan memiliki nilai sedikit di bawah rata-rata nasional.

Dengan nilai yang dimiliki satker Binmas sebesar 9.42, dapat dikatakan bahwa Satker Binmas Polda Jawa Barat berhasil menerapkan Prinsip Keadilan dengan baik. Prinsip ini

diterapkan pada cukup banyaknya perempuan yang menduduki jabatan struktural pada Satker Binmas. Dari 7 pejabat struktural yang ada, 3 orang diantaranya adalah perempuan. Ini merupakan nilai positif dalam Prinsip Keadilan. Selama ini, perempuan yang menduduki jabatan struktural masih belum membudaya bagi polda-polda lain di Indonesia. Selain itu penerapan prinsip ini juga terlihat dari tidak ada diskriminasi dalam pelaksanaan penyuluhan oleh Bhabinkamtibmas. Hasil ini didapat dari survei persepsi pihak internal dan eksternal.

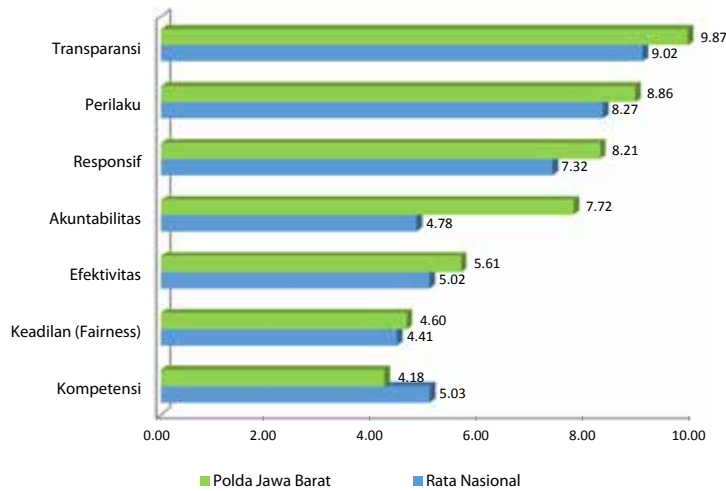


Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Prinsip Transparansi masih belum sepenuhnya diterapkan pada Satker ini. Satker Binmas masih dinilai belum terbuka dalam berbagai informasi yang dimiliki, terutama yang terkait dengan anggaran Satker dan jumlah anggota Bhabinkamtibmas yang ada di wilayah polda. Bagi masyarakat yang ingin mengetahui atau mengakses informasi tersebut, maka masyarakat harus menempuh prosedur tertentu yakni mengirimkan surat permohonan terlebih dahulu. Dengan prosedur tersebut, masyarakat masih merasa sulit dalam mengakses informasi yang didapatkannya. Sehingga sulitnya akses informasi pada Satker Binmas mengakibatkan skor indeksnya yang rendah yakni sebesar 4,00.

## 2. Satker Lalu Lintas

Pada Satker Lalu Lintas, enam dari tujuh prinsip tata kelola memiliki nilai lebih tinggi dari nasional. Hanya Prinsip Kompetensi yang memiliki nilai di bawah rata-rata nasional. Prinsip Kompetensi ini merupakan prinsip yang terendah dengan skor 4,18, lebih rendah dari rata-ratanya yakni sebesar 5,03.



Grafik 3. Kinerja Satker Lalu Lintas

Berbeda dengan Satker Binmas, Prinsip Transparansi berhasil diterapkan dengan baik oleh Satker Lalu Lintas. Skor yang mendekati sempurna (9,87) membawa prinsip ini menjadi prinsip dengan nilai tertinggi dibanding prinsip lainnya. Keterbukaan akses telah dilakukan oleh Satker ini. Masyarakat dapat dengan mudahnya mengakses berbagai informasi, terutama terkait anggaran dan jumlah personil Bhabinkamtibmas melalui website yang telah disediakan. Ini sangat memudahkan pihak eksternal untuk melakukan pengawasan dan evaluasi atas kinerja Satker.

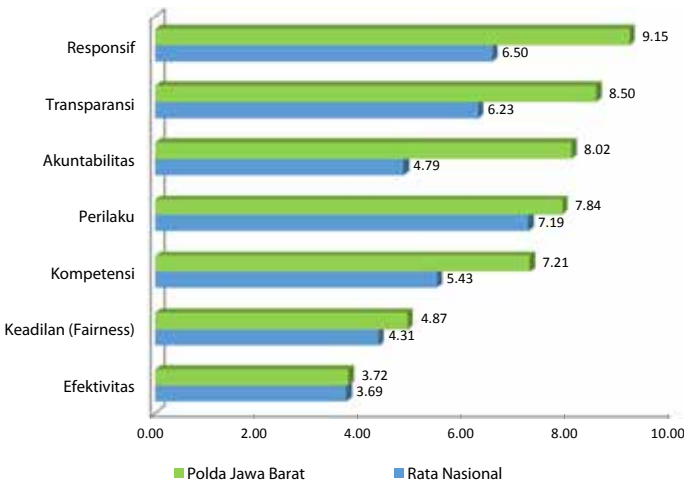
Kompetensi merupakan prinsip dengan nilai yang terendah pada Satker ini. Walaupun personil Satker Lalu Lintas cukup banyak (338 orang), namun hanya 49 orang yang mengikuti pendidikan kejuruan lalu lintas. Ini mengindikasikan hanya 14% dari seluruh personil yang memiliki kompetensi di bidang lalu lintas. Selain itu, jumlah Piranti Lunak (Pinlun) atau SOP Lalu Lintas yang bersumber dari Mabes Polri hanya 19. Padahal, idealnya ada 50 Pinlun.

### 3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)

Sebagai Satker dengan peringkat keempat terbaik di Polda Jabar, Satker Intelkam berhasil memperoleh nilai yang cukup baik. Ini terlihat dari nilai seluruh prinsip tata kelola kepolisian pada Satker Intelkam melebihi rata-rata nasionalnya. Prinsip Efektivitas yang merupakan prinsip dengan skor terendah pun memiliki skor yang sedikit lebih tinggi di atas rata-ratanya.

Satker Intelkam Polda Jabar mampu menerapkan prinsip responsivitas dengan baik. Terbukti dengan skor 9,15 merupakan nilai tertinggi dari seluruh prinsip yang ada. Responsivitas yang tinggi tersebut ditunjukkan dari banyaknya Piranti Lunak (Pinlun) atau SOP inisiatif yang dibuat oleh Satker ini. Terdapat 25 Pinlun inisiatif sebagai respon

Satker Lalu Lintas atas kondisi yang ada. Hasil survei persepsi juga menunjukkan bahwa responden rata-rata menilai bahwa kecepatan personil Intelkam cukup tinggi dalam melakukan deteksi intelijen dan dalam melayani pembuatan SKCK.



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Prinsip Efektivitas belum sepenuhnya diterapkan oleh Satker Intelkam. Kurang efektifitasnya kinerja Satker Intelkam ini dapat dilihat dari pengaduan layanan SKCK. Berdasarkan survei pelayanan publik yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, sarana pengaduan SKCK dinilai belum cukup efektif.

4. Satker Polisi Perairan (Polair)

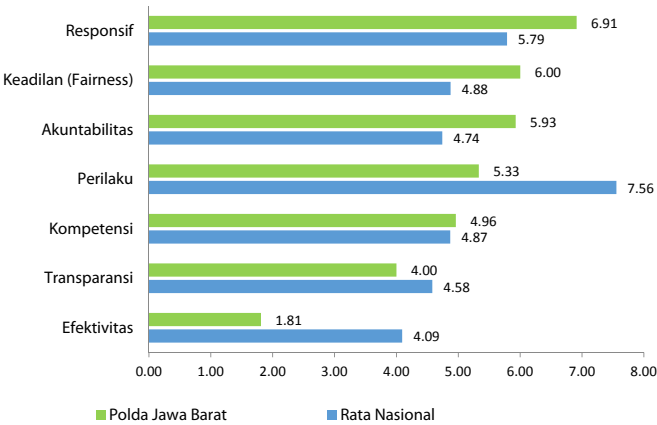
Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Hampir seluruh prinsip pada Satker Polair Polda Jabar memiliki skor melebihi rata-rata nasional. Bahkan prinsip transparansi yang menempati posisi tertinggi memiliki nilai yang sangat tinggi (10,00). Hanya Prinsip Efektivitas yang nilainya jauh di bawah rata-rata nasional.

Prinsip Transparansi merupakan prinsip dengan skor tertinggi pada Satker Polair. Satker ini dinilai transparan dalam kinerja tata kelola. Ini ditunjukkan dari anggaran Satker yang terbuka untuk umum dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak eksternal. Selain itu, anggaran Satker Polair juga sudah dimuat secara lengkap dalam website Polda.

Sayangnya, Satker Polair belum mampu menerapkan Prinsip Efektifitas yang baik. Prinsip Efektivitas dengan skor 1,00 ini merupakan prinsip terendah dari tujuh prinsip tata kelola yang ada. Faktor utamanya adalah penyerapan anggaran yang kurang efektif. Pada anggaran Setker Polair, terdapat perbedaan yang cukup tinggi antara rencana anggaran Satker dengan realisasinya. Dalam rencana anggaran Satker tertulis nominal sebesar Rp 9.854.673.000,-, sementara realisasinya adalah Rp 11.554.264.334,-.

5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim Umum

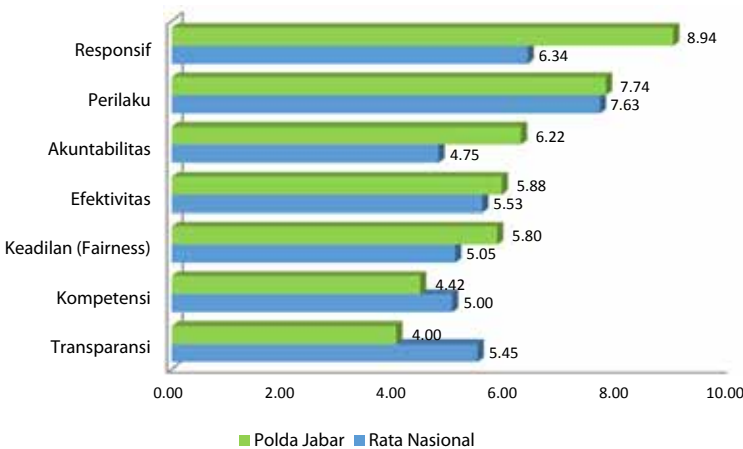
Sebagai Satker yang memiliki skor terendah dalam ITK, empat prinsip tata kelola kepolisian pada Satker Reskrim Umum menempati posisi di atas rata-rata nasional. Tiga prinsip lain (Perilaku, Transparansi dan Efektivitas) memiliki skor kurang dari rata-rata nasional. Bahkan pada Prinsip Efektivitas, skor yang dimiliki jauh di bawah rata-rata nasionalnya.

Prinsip Responsif merupakan prinsip terbaik yang diterapkan pada Satker Reskrim Umum. Hasil yang cukup baik ini didukung oleh hasil survei persepsi yang menilai bahwa Satker Reskrim Umum mampu menangani perkara dalam waktu yang cukup cepat. Selanjutnya, Prinsip Keadilan merupakan prinsip kedua terbaik setelah Responsif.

Prinsip ini juga tercermin dari hasil survei yang menyatakan bahwa Satker ini memberikan perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi.

Satker Reskrim Umum Polda Jabar mendapatkan nilai yang terendah untuk Prinsip Efektivitas. Prinsip ini dinilai rendah berdasarkan presentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada (17%) serta buruknya serapan anggaran Satker. Anggaran yang ditetapkan sejumlah Rp 16.126.809.000,-. Namun, realisasinya sebesar Rp 19.405.755.505,-.

6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)



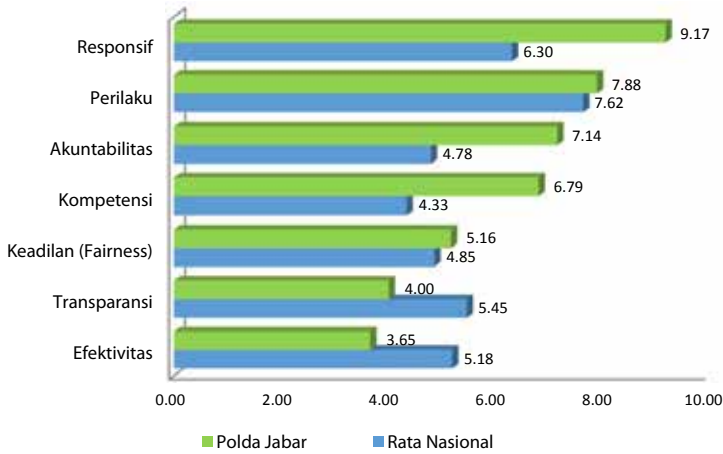
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrim Khusus

Indeks Tata Kelola Kepolisian menghasilkan lima prinsip pada Satker Reskrim Khusus yang menempati posisi yang lebih tinggi dari rata-rata nasional. Hanya dua prinsip yaitu Kompetensi dan Transparansi yang lebih rendah dibanding rata-rata nasionalnya. Kedua prinsip ini merupakan prinsip dengan skor terendah dibanding prinsip lainnya.

Satker Reskrim Khusus dinilai cukup baik dalam menerapkan prinsip responsif. Hal ini ditunjukkan oleh cukup banyaknya pilun inisiatif. Total pilun yang dimiliki oleh Satker ini sebanyak 19 pilun, mendekati jumlah idealnya (20 pilun). Selain itu, survei persepsi menghasilkan Satker Reskrim Khusus dinilai cukup cepat dalam menangani perkara yang menjadi tanggungjawabnya.

Penilaian terhadap Satker Reskrim Khusus menghasilkan bahwa satker ini belum cukup baik dalam menerapkan Prinsip Transparansi. Prinsip ini menempati posisi terbawah dalam prinsip tata kelola kepolisian pada Satker Reskrim Khusus. Rendahnya prinsip ini ditunjukkan oleh kurang terbukanya Satker ini terhadap anggaran yang dimiliki. Anggaran Satker tidak dapat diakses secara umum melalui website. Sehingga untuk mengakses anggaran Satker Reskrim Umum, masyarakat harus mengirim surat terlebih dahulu.

7. Satker Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)



Grafik 8. Kinerja Satker Reskrim Narkoba

Sebagai Satker yang bertanggungjawab atas penegakan hukum bidang narkoba, Satker Reskrim Narkoba memiliki lima prinsip yang cukup baik bila dibandingkan rata-rata nasionalnya. Dua prinsip lainnya yakni Prinsip Transparansi dan Prinsip Efektivitas memiliki nilai dibawah rata-rata nasionalnya; dan merupakan prinsip terendah pada Satker Reskrim Narkoba.

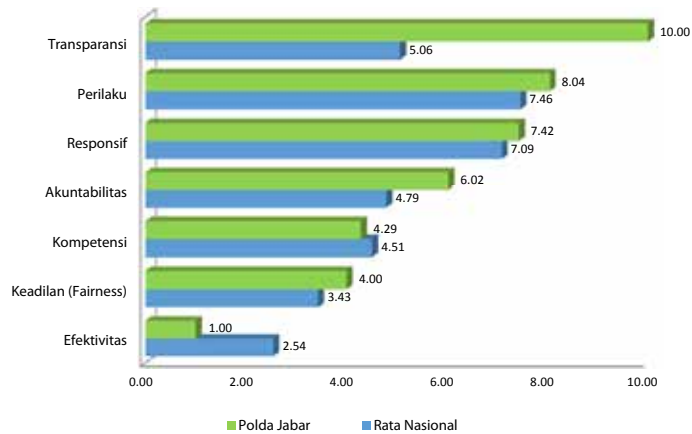
Prinsip Responsif menempati posisi tertinggi dengan skor 9,17. Hasil ini mengindikasikan bahwa Satker ini cukup baik dalam menerapkan Prinsip Responsif. Baiknya penerapan prinsip ini tercermin dari banyaknya pilun inisiatif yang dibuat. Satker ini memiliki 27 Pilun insiatif sebagai respon atas kondisi yang terjadi. Tidak hanya itu, survei persepsi juga menghasilkan bahwa Reskrim Narkoba dinilai cukup cepat dan tanggap atas penanganan perkara narkoba.

Dua prinsip yang menempati posisi terendah adalah Prinsip Efektivitas dan Transparansi. Prinsip Efektivitas dinilai rendah karena serapan anggaran yang belum cukup baik. Jumlah anggaran yang ditetapkan adalah Rp 8.538.970.000, sementara realisasinya adalah Rp 9.321.155.786. Satker Reskrim Narkoba dinilai kurang transparan karena sulitnya akses terhadap anggaran Satker yang dimiliki. Masyarakat yang ingin mengakses anggaran Satker harus mengurus suatu prosedur untuk mendapatkannya.

8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Satker Samapta Bhayangkara atau yang biasa dikenal dengan Sabhara Polda Jawa Barat memiliki lima prinsip yang berada di atas rata-rata nasional. Hanya dua prinsip yang lebih rendah, yaitu Prinsip Kompetensi dan Prinsip Efektivitas. Prinsip Transparansi

memiliki nilai sempurna (10,00) berada jauh di atas rata-rata nasionalnya. Sebaliknya Prinsip Efektivitas memiliki skor terendah (1,00).



Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Satker Sabhara Polda Jabar telah menerapkan Prinsip Transparansi dengan baik. Ini dapat dilihat dari keterbukaan Satker ini terhadap anggarannya. Satker Sabhara memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses anggaran Satker. Masyarakat yang mengakses anggaran Satker tidak perlu mengurus prosedur apapun, karena seluruh rincian anggaran sudah disediakan secara lengkap dan terbuka pada website.

Prinsip Efektivitas dinilai belum cukup baik diterapkan Satker Sabhara. Ini dicerminkan dari kurang efektifnya serapan anggaran Satker. Terdapat perbedaan yang cukup besar antara anggaran Satker (Rp 28.562.352.000,-) dengan realisasinya (Rp 35.285.358.214,). Prinsip Keadilan merupakan prinsip dengan skor terendah setelah Efektivitas. Hingga kini belum ada perempuan yang menduduki jabatan structural pada Satker ini.

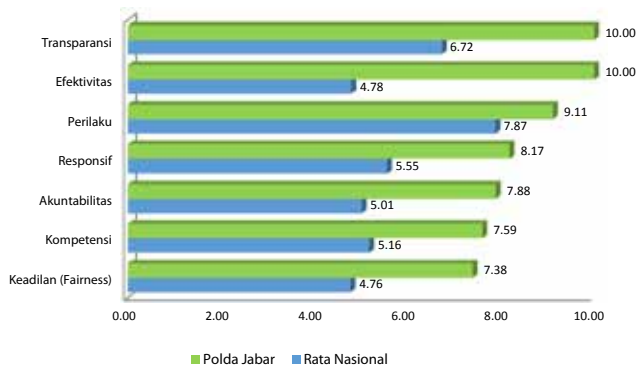
## 9. Satker Sumberdaya Manusia (SDM)

Sebagai Satker terbaik pada Polda Jabar, Satker SDM dinilai baik dalam menerapkan seluruh prinsip tata kelola kepolisian. Terbukti, nilai seluruh prinsipnya berada di atas rata-rata nasional. Dua Prinsip Tertinggi yaitu Transparansi dan Efektivitas memiliki skor yang sempurna (10,00).

Prinsip Transparansi dan Efektivitas memiliki skor tertinggi pada Satker SDM. Keberhasilan Satker SDM dalam menerapkan prinsip transparansi tercermin dari tersedianya anggaran Satker pada website dan adanya keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri. Prinsip Efektivitas juga berhasil diterapkan Satker ini karena efektifnya serapan anggaran Satker. Rencana anggaran yang ditetapkan Satker sama dengan realisasinya. Ini merupakan suatu prestasi bagi Satker ini dimana mereka



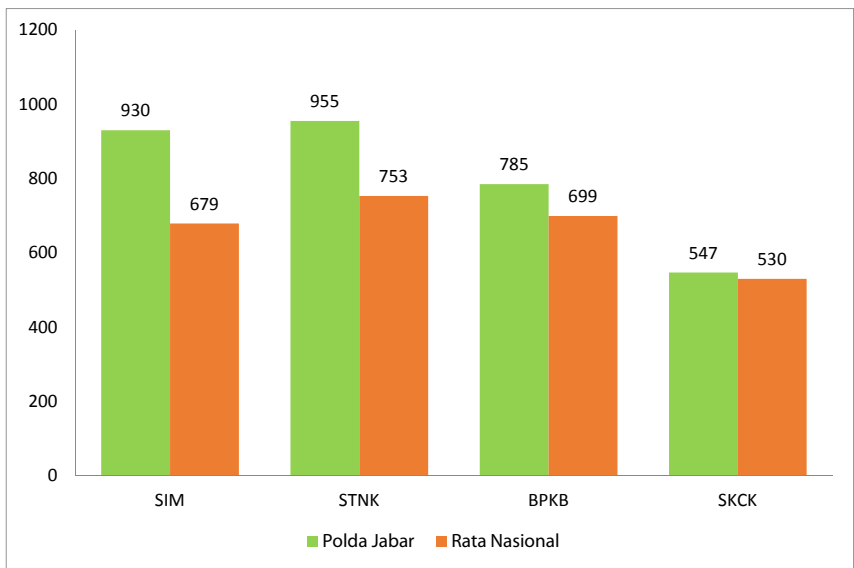
berhasil merencanakan anggaran sesuai kebutuhannya sehingga seluruh anggaran dapat terserap secara sempurna.



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Prinsip Keadilan merupakan prinsip dengan skor terendah dibanding enam prinsip lainnya. Meskipun demikian, bukan berarti Satker SDM gagal menerapkan prinsip ini. Skor pada prinsip ini sebesar 7,38 masuk dalam kategori ‘Cenderung Baik’. Nilai ini didapat dari proporsi Polwan yang menduduki jabatan struktural. Dari total 15 pejabat struktural, hanya 3 orang yang merupakan pejabat perempuan.

## KINERJA LAYANAN PUBLIK



Grafik 11. Kinerja Layanan Publik Polda Jabar

Polda Jabar memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan layanan publik SIM, STNK, BPKB dan SKCK. Terbukti, Polda ini masuk dalam lima besar Polda dengan kinerja layanan publik terbaik dengan total skor 3217, dibawah Polda Sumsel, Polda Metro Jaya, Polda Kalbar dan Polda Aceh. Hasil survei layanan publik pun menilai bahwa skor seluruh layanan publik Polda Jabar berada di atas rata-rata nasional.

## **1. SIM**

Polda Jabar memiliki kinerja yang baik dalam pelayanan publik SIM. Polda ini mendapatkan peringkat ke-4 dengan skor 930, jauh di atas rata-rata nasionalnya. Dalam lima besar layanan terbaik SIM, empat diantaranya merupakan Polda yang berada di Pulau Jawa, yaitu Polda Metrojaya (940), Polda Jateng dan Polda Jabar (930) dan Polda Jatim (860). Perbedaan skor yang tipis tersebut mengindikasikan bahwa Polda yang terdapat di Pulau Jawa berlomba memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat.

Skor yang tinggi pada survei layanan publik SIM ini didukung oleh kualitas SDM yang baik dalam memberikan pelayanan (penerapan kode etik yang baik oleh pegawai, sikap dan perilaku pegawai dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan layanan), sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, prosedur dan sarana pengaduan yang jelas, serta hasil dan tindak lanjut atas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang baik. Beberapa hal tersebut menjadi kunci penting dalam kinerja layanan publik.

Polda Jabar masih memiliki kelemahan atas kinerja layanan SIM. Beberapa kelemahan tersebut diantaranya motto pelayanan belum banyak disebarluaskan kepada pengguna layanan, respon/kepekaan pegawai yang masih rendah dalam memberikan layanan, dan sedikitnya jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan.

## **2. STNK**

Polda Jabar menempati posisi kelima terbaik dalam pelayanan STNK. Dengan perolehan skor 955, Polda Jabar berada jauh diatas rata-rata nasional yang sebesar 753. Dibanding Polda lain di Pulau Jawa, Polda Jabar (seperti halnya layanan SIM) masih berada di bawah Polda Metrojaya (980). Namun, kinerja layanan STNK Polda ini masih berada di atas Polda Banten (847), Polda Jateng (785), Polda DIY (750), dan Polda Jatim (695).

Sama seperti layanan SIM, pegawai menjadi faktor kunci keberhasilan layanan STNK yang diberikan. Para pegawai sudah menerapkan kode etik. Mereka juga menunjukkan sikap dan respon yang baik dalam memberikan layanan serta menegakan kedisiplinan kerja. Selain faktor SDM, kinerja yang baik dapat dilihat dari sarana dan prasarana pelayanan sudah digunakan secara optimal, mekanisme pengaduan yang jelas dan penerapan sistem informasi berbasis elektronik dalam pelayanan.

Layanan STNK Polda Jabar tidak lepas dari kelemahan. Dua kelemahan utama atas kinerja Polda Jabar dalam memberikan layanan STNK adalah belum banyak

disebarluaskannya motto pelayanan pada pengguna dan belum masivnya kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai.

### **3. BPKB**

Meskipun tidak masuk dalam lima besar Polda dengan layanan BPKB terbaik, Polda Jabar masih berada pada peringkat ke-9 dengan skor 785. Skor tersebut masih berada di atas rata-rata nasional yang sebesar 699. Artinya, layanan BPKB yang diberikan Polda Jabar ini masih tergolong cukup baik. Apabila dibandingkan dengan Polda lain di Pulau Jawa, Polda Jabar masih tertinggal jauh di bawah Polda Metrojaya di peringkat ke-3 (987), namun berada sedikit di atas Polda Jatim (770), Polda Jateng (760), Polda DIY (750) dan Polda Banten (602).

Kinerja yang baik pada layanan BPKB Polda Jabar ini sangat didukung oleh kualitas pegawai dalam memberikan layanan. Mereka telah menerapkan kode etik layanan, memiliki sikap dan respon yang baik serta kedisiplinan yang tinggi. Pelaksanaan IKM, hasil survey IKM serta tindak lanjutnya semakin menunjukkan kinerja yang baik dalam pelayanan ini.

Sayangnya, layanan BPKB yang diberikan tidak menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya. Padahal, ini menjadi hal yang cukup penting dalam pelayanan. Sarana dan prasarana pengaduan juga masih sedikit. Bahkan, Polda Jabar belum menetapkan target kinerja layanan BPKB serta pencapaian target kinerja.

### **4. SKCK**

Polda Jabar memiliki skor terendah pada layanan SKCK dibanding tiga layanan lainnya (SIM, STNK, BPKB). Berada di peringkat ke-12, skor yang diperoleh Polda ini sebesar 547, sedikit lebih tinggi dari rata-rata nasional sebesar 530. Dengan skor tersebut, layanan SKCK Polda Jabar masuk dalam kategori 'Sedang'. Pada layanan SKCK ini, kinerja Polda Jabar lebih rendah dari Polda Jateng (700), Polda Banten (682) dan Polda Metrojaya (615).

Kualitas pegawai yang memberikan pelayanan SKCK ini lah menjadi faktor utama dalam mendukung kinerja pelayanan. Para pegawai telah mentaati kode etik, memiliki sikap dan respon yang baik dalam memberikan pelayanan dan menegakan kedisiplinan.

Berdasarkan hasil survei layanan publik SKCK, Polda Jabar dinilai masih memiliki kelemahan dalam kinerja pelayanannya. Beberapa kelemahan tersebut diantaranya adalah motto pelayanan yang belum cukup mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik, belum banyak disebarluaskannya motto pelayanan kepada pengguna, kinerja layanan yang tidak menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya, penetapan uraian tugas yang belum cukup jelas, tidak adanya tindak lanjut dari hasil survey IKM, belum adanya sistem informasi secara elektronik pada layanan SKCK, dan belum ada penetapan target kinerja layanan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

SDM merupakan faktor terpenting dalam kinerja suatu lembaga. Semakin baiknya kualitas SDM maka kinerja lembaga tersebut juga semakin baik. Secara umum, jumlah personil pada setiap Satker terhadap DSPP sudah memadai. Enam dari sembilan Satker memiliki jumlah personil riil yang lebih besar dari DSPP. Keenam Satker tersebut adalah Binmas, Lalu Lintas, Intelkam, Reskrim Khusus, Sabhara dan SDM. Jumlah personil riil pada Satker Reskrim Umum dan Satker Resnarkoba hampir sesuai dengan DSPP-nya. Apabila dianalisis lebih jauh, dari total seluruh personil pada setiap Satker, hanya sedikit personil yang memiliki kompetensi. Satker Intelkam sebagai Satker dengan persentase personil yang memiliki kompetensi terbesar hanya 47% personilnya yang memiliki kompetensi. Pada Satker Binmas, Lalu Lintas, Reskrim Umum, Reskrim Narkoba, Sabhara, dan SDM, proporsi pegawai yang memiliki kompetensi kurang dari 15%. Ini mengindikasikan bahwa Polda masih kurang memberikan pendidikan dan pelatihan bagi para personil. Padahal, kapasitas personil menjadi kunci utama kinerja para personil. Untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas SDM Polda Jabar, diperlukan berbagai pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Dukungan anggaran untuk kegiatan ini juga dibutuhkan untuk merealisasikan pendidikan dan pelatihan ini.

Sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung kinerja para personil. Sebagai Satker yang bertugas menangani urusan lalu lintas, Satker Lintas memiliki sarana transportasi yang paling banyak dibandingkan satker lain. Satker tersebut memiliki 58 unit kendaraan roda dua, 65 unit sedan, 7 unit minibus dan 1 unit bus. Jumlah ini dinilai mencukupi kebutuhan sarana transportasi untuk menunjang tugas dan pekerjaan Satker tersebut.

Pada Satker Polair, terdapat 19 unit kapal yang dimiliki untuk menjalankan pekerjaan para personil. Apabila diukur berdasarkan rasio kapal Polair dibanding luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda, hasil perhitungan menunjukkan jumlah unit kapal tersebut hanya mencukupi 10% wilayah perairan. Jumlah hanya tersebut dinilai masih kurang memadai, mengingat wilayah perairan Provinsi Jawa Barat yang sangat luas.

Terbatasnya unit sarana prasarana juga dialami oleh Satker Reskrim Narkoba dan SDM. Satker Reskrim Narkoba hanya memiliki 10 unit kendaraan roda dua, 1 unit sedan dan 2 unit minibus. Padahal, sarana transportasi sangat penting bagi Satker ini dalam menegakan hukum terkait kasus criminal narkoba. Unit kendaraan sangat dimiliki oleh Satker SDM yakni hanya 4 unit kendaraan roda dua. Walaupun tidak berkaitan langsung dengan tugas satker ini, namun sarana transportasi dibutuhkan agar mobilitas personil tetap terjaga.

Terbatasnya jumlah kendaraan yang dimiliki setiap Satker mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana guna menunjang pekerjaan personil belum memadai. Untuk meningkatkan kinerja para personil, setiap satker perlu dibekali sarana transportasi yang memadai, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Jumlah kendaraan ini perlu disesuaikan dengan jumlah personil pada masing-masing satker serta tugas dan tanggungjawabnya. Ini dimaksudkan untuk mendukung dan menjaga mobilitas personil dalam rangka menjalankan tugasnya.

Analisis terhadap anggaran dapat dilihat melalui dua hal, yakni serapan anggaran dan transparansi anggaran. Dilihat dari serapan anggaran setiap Satker, lima Satker yaitu Binmas, Lalu Lintas, Reskrim Khusus, Reskrim Narkoba, dan SDM memiliki serapan anggaran yang cukup baik yakni 90% - 110%. Bahkan prestasi yang baik diraih oleh Satker Reskrim Khusus dan SDM karena serapan anggaran yang 100%. Artinya, pada dua Satker tersebut, anggaran yang ditetapkan sama persis dengan realisasinya. Sementara Satker Kriminal Umum dan Satker Sabhara memiliki serapan yang cenderung buruk. Terdapat perbedaan yang cukup besar antara anggaran yang ditetapkan dengan realisasinya.

Transparansi anggaran sudah diterapkan dengan baik oleh lima Satker pada Polda Jabar. Kelima Satker yang dimaksud adalah Lalu Lintas, Intelkam, Polair, Sabhara dan SDM. Empat Satker lainnya masih belum terbuka terkait anggarannya. Masyarakat yang ingin mengakses anggaran keempat Satker tersebut harus mengirim surat permohonan terlebih dahulu. Ini mengindikasikan bahwa Polda Jabar belum sepenuhnya terbuka mengenai anggaran pada setiap Satker. Masyarakat sebagai pihak eksternal akan sulit untuk memantau dan mengawasi anggaran Polda. Oleh karena itu, Polda Jabar perlu memberikan kemudahan akses kepada masyarakat melalui tersedianya anggaran seluruh Satker pada website secara lengkap dan terbuka.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Polda Jabar dinilai cukup baik berdasarkan survei Layanan Publik atas SIM, STNK, BPKB dan SKCK. Kinerja yang cukup baik ini utamanya didukung oleh kualitas pengawai yang baik dalam memberikan pelayanan publik. Namun, kinerja pelayanan publik Polda Jabar masih memiliki beberapa kelemahan, diantaranya motto pelayanan yang belum disebarluaskan kepada para pengguna layanan, dua pelayanan publik (BPKB dan SKCK) tidak menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya dan beberapa pelayanan masih belum menetapkan target kinerja layanan dengan jelas. Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan, motto pelayanan perlu disebarluaskan agar menjadi motivasi dan semangat para pegawai dalam memberikan layanan, serta perlunya menetapkan target kinerja layanan dengan jelas. Penetapan target ini sangat penting agar kinerja layanan publik tersebut lebih terarah.





POLDA  
JAWA TENGAH



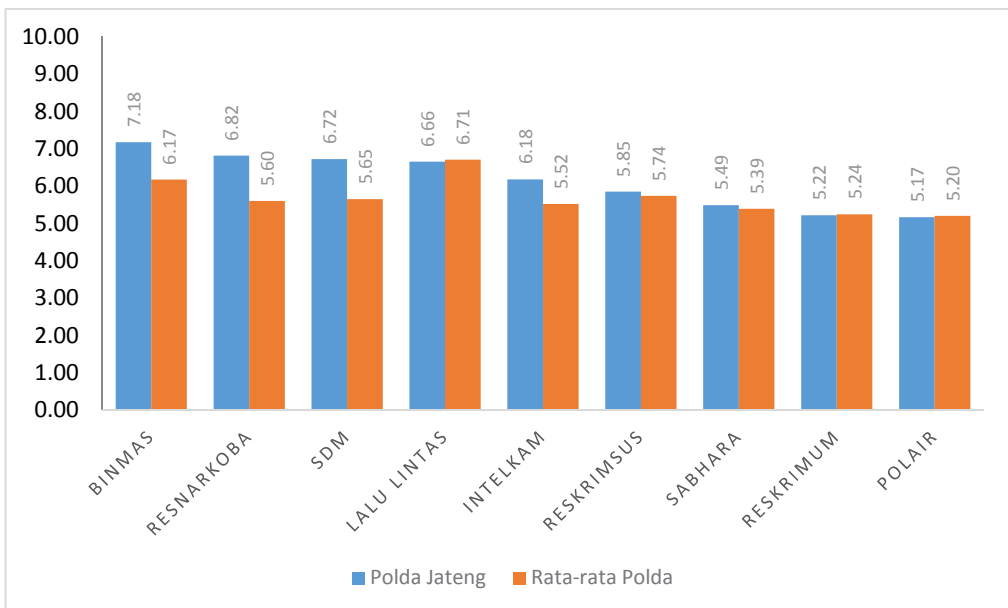


# POLDA JAWA TENGAH

**Skor ITK: 6.141**

**Rangking ITK: 5**

**Rangking Layanan Publik: 6**



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Per Satker Polda Jawa Tengah.



Dari hasil pengukuran Police Governance Index (PGI) atau Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK), Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Jateng) menempati posisi **ke-5** dari 32 Polda yang diikutsertakan. Perolehan skornya 6,141, berada pada batas skala kategori “sedang dan “cenderung baik”. Skor tersebut terpaut 0.448 poin di atas nilai rata-rata Polda (5.693). Ini berarti kinerja Polda Jateng sudah berada di atas kebanyakan polda yang dinilai.

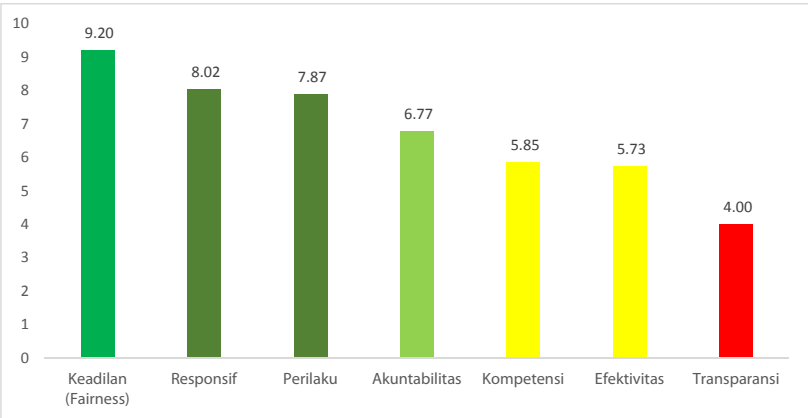
Jika dibandingkan dengan Polda-polda pada regional yang sama seperti DIY (5.855), Metro Jaya (5.766) dan Jatim (5.159), kinerja Polda Jateng masih jauh lebih baik karena skor ITK ke tiga Polda tersebut masih berada di bawahnya. Namun demikian bila dibandingkan dengan Polda Jabar (6.767) dan Banten (6.387) yang masing-masing keduanya menempati urutan satu dan tiga, maka kinerja Polda Jateng yang menempati urutan lima masih perlu perbaikan lebih lanjut.

Peringkat di atas merupakan gambaran komprehensif dari 7 (tujuh) prinsip (Kompetensi, Responsif, Perilaku, Transparansi, Keadilan, Efektivitas dan Akuntabilitas) di 9 (sembilan) satker (Binmas, Lantas, Intelkam, Polair, Reskrimum, Reskrimsus, Resnarkoba, Sabhara dan Sumber Daya Manusia).

Satker Binmas dengan nilai rata-rata 7.18 menempati urutan teratas, di ikuti oleh Resnarkoba 6.82, kemudian SDM 6.72, Lantas 6.66, dan satker Intelkam 6.18. Kelima satker tersebut berkategori “**Cenderung Baik**”, selanjutnya satker Reskrimsus 5.85, Sabhara 5.49, Reskrisum 5.22 dan Polair 5.17 kesemuanya berkategori “**Sedang**”.

## Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas).

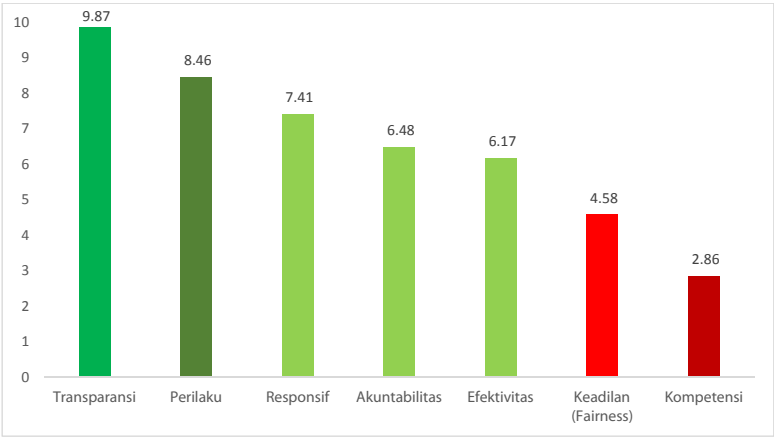


Grafik 2. Prinsip Satker BinmasPolda Jawa Tengah.

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker terbaik se-Polda Jawa Tengah ini adalah Prinsip Keadilan dengan nilai 9.20, hal ini di tunjukkan oleh indikator

data objektif dan persepsinya. Data menunjukkan persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi sudah berjalan baik. Data objektif juga menunjukkan minimnya angka diskriminasi dalam pelaksanaan penyuluhan oleh Bhabinkamtibmas (kuesioner persepsi). Lebih lanjut data observasi lapangan menunjukkan bahwa rendahnya kontribusi dari Prinsip Transparansi yang hanya bernilai 4.00, disebabkan oleh rendahnya persentase tingkat keterbukaan anggaran Binmas dan informasi jumlah Bhabinkamtibmas yang ada di wilayah Polda (Polda, Polres, Polsek, Sub Sektor) (Grafik 2).

2. Satker Lalu lintas (Lantas).



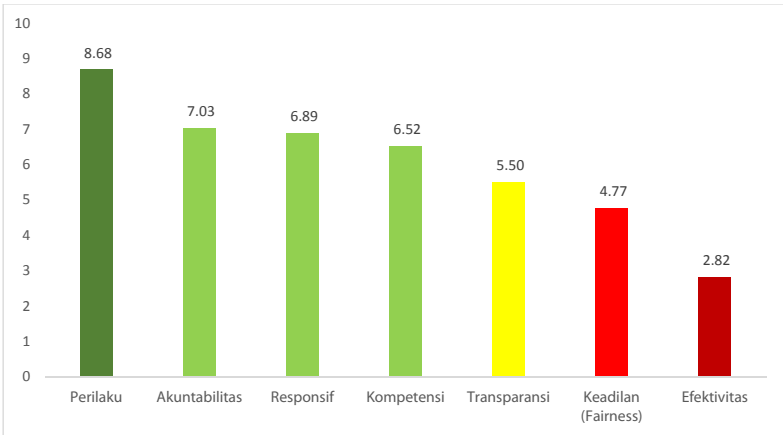
Grafik 3. Prinsip Satker Lalu lintas Polda Jawa Tengah.

Berdasarkan observasi di lapangan, tingkat keterbukaan anggaran dan tingkat keterbukaan prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di satker ini sangat baik, hal ini menyebabkan nilai prinsip transparansinya tinggi pula yakni 9.87. Di sisi lain, buruknya nilai prinsip Kompetensi (2.86) besar dipengaruhi oleh persentase jumlah personel Lantas terhadap DSPP personel Lantas; persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi Lantas (Dikmas, Yasa, Patwal, Regiden dan Laka Lantas) berbanding personel riil Lantas; dan jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Lantas yang bersumber dari Mabes Polri (Grafik 3).

3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam).

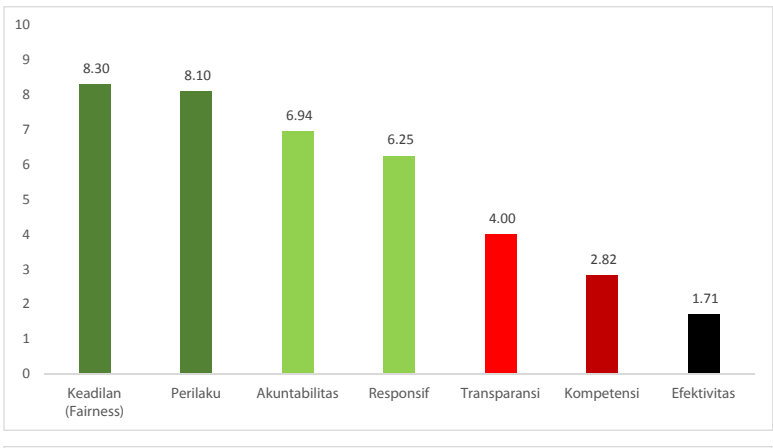
Prinsip Perilaku merupakan prinsip terbaik pada satker Intelkam dengan skor sebesar 8.6. Baiknya perolehan skor pada Prinsip Perilaku ini dipengaruhi oleh nilai indikator data objektifnya yang baik pula, indikator data objektif tersebut meliputi persentase jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana serta tingkat integritas personel sebagai anggota Intelkam. Sedangkan prinsip yang terburuk adalah Prinsip Efektifitas dengan nilai 2.82. Buruknya nilai indikator data objektif prinsip

Efektivitasnya menyebabkan buruk pula skor prinsip tersebut. Indikatornya adalah persentase serapan anggaran Intelkam, persentase jumlah pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan dan rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan SKCK (Grafik 4).



Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Jawa Tengah.

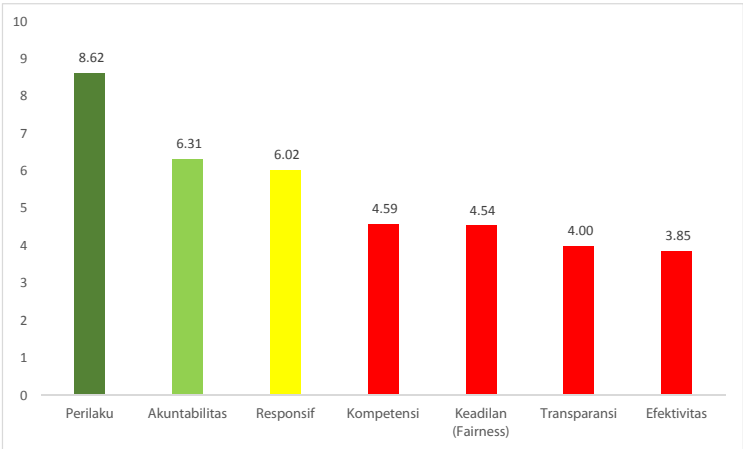
4. Satker Kepolisian Perairan (Polair).



Grafik 5. Prinsip Satker Polair Polda Jawa Tengah.

Satker Polair ini merupakan satker yang paling rendah nilainya se-Polda Jawa Tengah. Bila merujuk pada indikator data objektifnya yaitu persentase serapan anggaran yang masih kurang dipahami mengapa prinsip ini hanya mendapatkan nilai 1,71 sedangkan menurut data persepsi tidak adanya diskriminasi dalam pelaksanaan tugas Polair (Patroli perairan/perbatasan, SAR, Sambang Nusa, Polmas perairan) merupakan indikator yang menyumbang skor tertinggi pada prinsip keadilanyakni8.30 (Grafik 5).

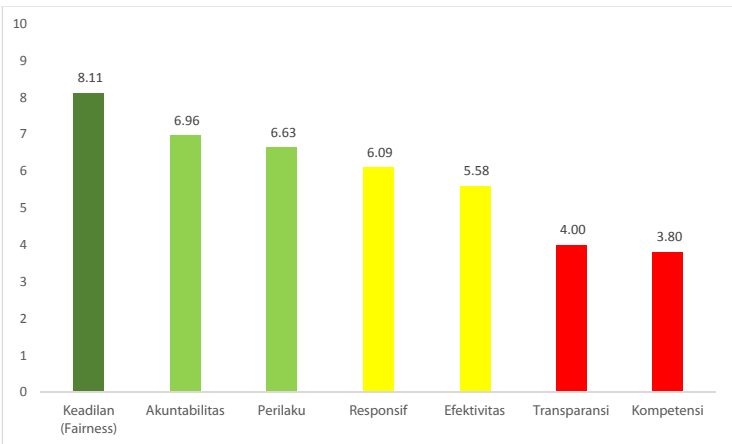
5. **Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrimum).**



Grafik 6. Prinsip Satker Reskrim Umum Polda Jawa Tengah.

Perilaku dengan skor sebesar 8.62 merupakan prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Reskrim Umum Data objektif. Hal ini membuktikan bahwa tidak adanya jumlah personel Unit yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana, Adanya dokumen sidang pelanggaran kode etik (Bid Propam, Subbagrenmin Reskrim Umum) dan baiknya tingkat Integritas personel anggota Reskrim Umum merupakan alasan tingginya skor Prinsip Perilaku ini. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terkecil adalah Prinsip Efektifitas dengan nilai 3.85. Perolehan data objektif lainnya menyimpulkan bahwa rendahnya Persentase serapan anggaran Reskrim Umum dan jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada menyebabkan rendah pula skor pada Prinsip Efektifitas ini (Grafik 6).

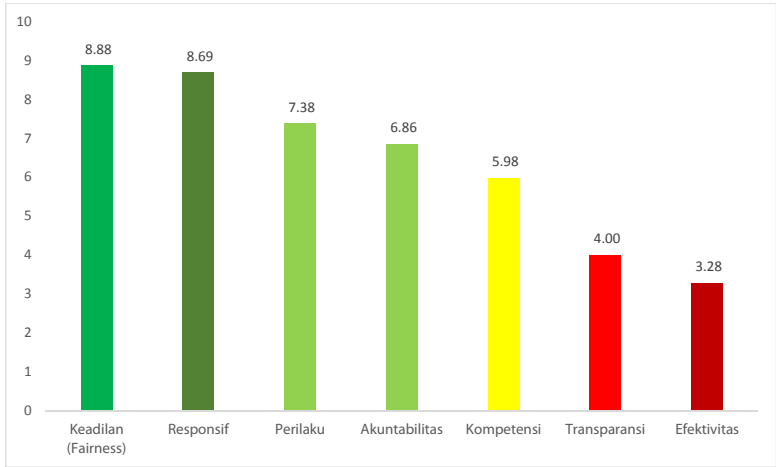
6. **Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus).**



Grafik 7. Prinsip Satker Reskrim Khusus Polda Jawa Tengah.

Pada Satker Reskrim Khusus prinsip Keadilan memperoleh nilai sebesar 8.11 sedangkan prinsip Kompetensi mendapatkan nilai 3.80, keduanya mewakili prinsip terbaik dan prinsip terburuk pada satker ini. Peringkat terbaik diperoleh prinsip keadilan berdasarkan hasil indikator data objektif di mana baiknya rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki. Hasil indikator juga diperkuat oleh adanya persepsi yang baik terhadap perlakuan yang diterima para pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi. Sementara peringkat terburuk diraih oleh prinsip kompetensi juga didasari pada rendahnya hasil indikator data objektif jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Reskrim Khusus yang bersumber dari Mabes Polri; persentase jumlah kendaraan Roda 6, 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan Personel Reskrim Khusus; dan Persentase jumlah personel Reskrim Khusus yang memiliki kompetensi berbanding jumlah DSPP (Grafik 7).

7. Satker Reserse Kriminal Narkoba (Resnarkoba).



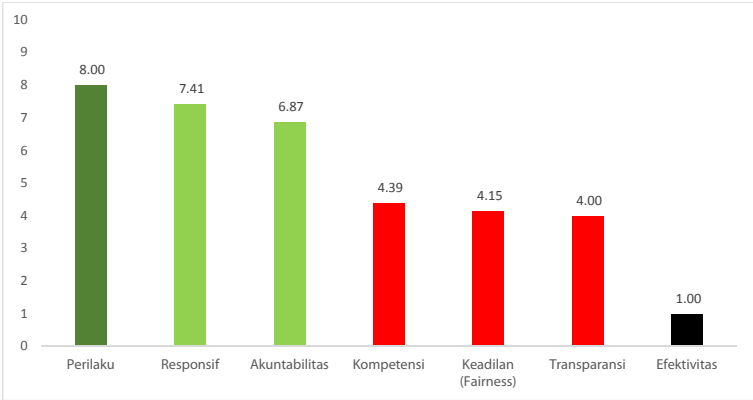
Grafik 8. Prinsip Satker Reserse Narkoba Polda Jawa Tengah.

Prinsip yang memberikan kontribusi tertinggi pada Satker Reserse Narkoba adalah Prinsip Keadilan yakni sebesar 8.88. Baiknya rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki (indikator data objektif) menjadi penyebab dari baiknya skor pada prinsip Keadilan. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah prinsip Efektifitas dengan nilai 3.28. Hal ini dikarenakan buruknya persentase serapan anggaran Resnarkoba (indikator data objektif) menyebabkan merosotnya skor yang diraih Prinsip Efektifitas (Grafik 8).

8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara).

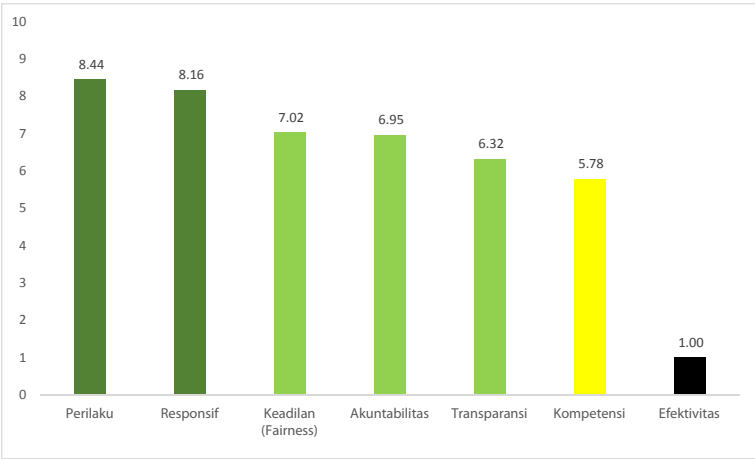
Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar adalah Prinsip Perilaku yakni 8.00. Berbeda dengan Prinsip Perilaku, hasil data objektifnya bernilai lebih baik. Hal ini dapat

dilihat dari indikatornya yang meliputi: integritas sebagai anggota Sabhara dan jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terkecil adalah Prinsip Efektifitas dengan nilai 1.00. Dilihat dari indikator data objektifnya, sangat buruknya persentase serapan anggaran Satker Sabhara menjadi penyebab dari rendahnya skor prinsip ini. (Grafik 9).



Grafik 9. Prinsip Satker Sabhara Polda Jawa Tengah.

**9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM).**

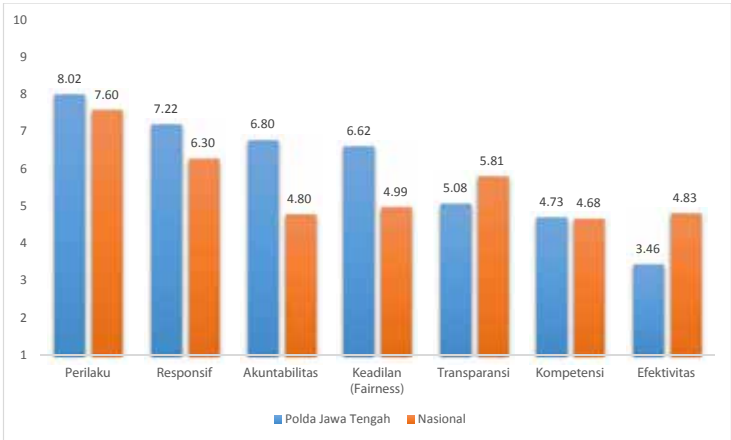


Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Jawa Tengah.

Prinsip Perilaku pada satker ini mendapatkan nilai sebesar 8.44 sedangkan prinsip Efektivitas mendapatkan skor terendah yaitu 1.00. Dari indikator data objektif Prinsip Perilaku memperlihatkan bahwa persentase serapan anggaran SDM sangat memprihatinkan sehingga menyebabkan Prinsip Efektivitas pada satker ini bernilai sangat buruk. Namun demikian, baiknya skor yang diraih oleh Prinsip Perilaku dikarenakan

oleh baiknya nilai indikator dari data objektif (Jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana) dan data persepsinya (Integritas sebagai anggota SDM) (Grafik 10).

10. Prinsip Polda Jawa Tengah vs Nasional.

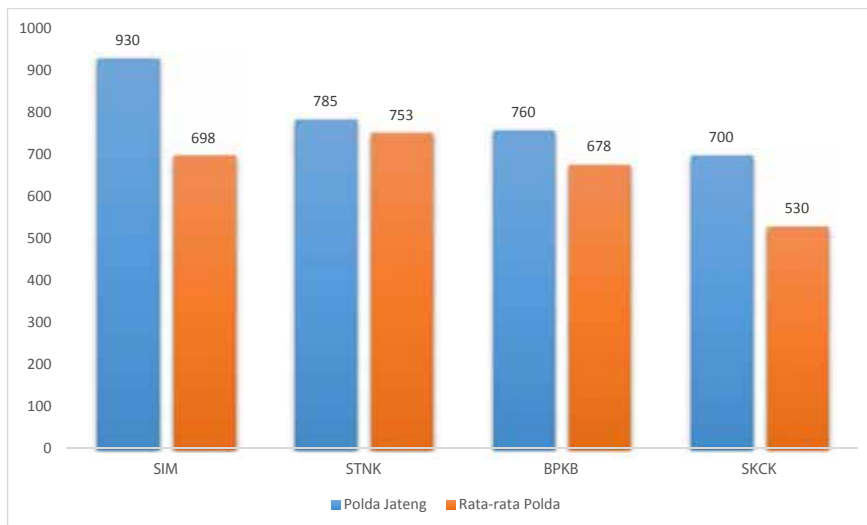


Grafik 11. Prinsip Polda Jawa Tengah vs Nasional.

Dalam skala nasional terdapat 2 (dua) prinsip pada Polda Jawa Tengah yang nilainya berada di bawah rata-rata Polda Nasional adalah prinsip Transparansi dan Efektivitas. Prilaku merupakan prinsip dengan nilai tertinggi yang diperoleh Polda Jawa Tengah dengan nilai 8.02 melampaui tren nasionalnya yang bernilai 7.60. Tingginya skor prinsip ini menunjukkan bahwa para personil di tiap satker pada Polda Jawa Tengah tingkat integritasnya sebagai anggota Polri sudah baik. Ini ditandai dengan rendahnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana di tiap satkernya. Namun demikian rendahnya persentase serapan anggaran di hampir semua satker menyebabkan skor prinsip Efektivitas Polda Jawa Tengah hanya 3.46 di bawah tren nasionalnya 4.83 (Grafik 11).

Kinerja Layanan Publik Polda Jawa Tengah.

Dalam hal penilaian Pelayanan Publik secara keseluruhan yang meliputi pelayanan SIM, STNK, BPKB dan SKCK, Polda Jawa Tengah mendapatkan nilai **3.175** dari total nilai 4000 dan menempati urutan **ke-6** dari 31 Polda se-Indonesia. Namun bila di tinjau berdasarkan tiap layanan satpas dari 31 Polda se-Indonesia, layanan SIM dan SKCK adalah layanan satpas terbaik pada Polda Jawa Tengah dengan nilai masing-masing 930 dan 700 serta menempati urutan tiga, diikuti oleh layanan STNK dan BPKB dengan nilai masing-masing layanan 785 dan 760 dari total nilai 1.000, ke dua layanan tersebut menempati urutan 12 dan 13.



Berdasarkan hasil observasi di lapangan, keempat satpas telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu meskipun baru satpas STNK dan BPKB yang telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008. Selanjutnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap keempat layanan satpas ini hanya STNK dan BPKB yang telah melakukan survey IKM meskipun satpas SIM sudah melakukan pencatatan dan tindak lanjut dari pengaduan-pengaduan masyarakat terhadap kinerjanya. Berbeda dengan maklumat, hanya pada satpas BPKB yang tidak terpampang.

Hasil-hasil penilaian satpas tersebut di atas mengacu kepada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semakin baik suatu satpas dalam mengimplementasikan amanat UU No.25 tahun 2009 tersebut di atas maka semakin baik skor yang diperoleh, begitu juga sebaliknya.

## 1. Surat Ijin Mengemudi (SIM)

Pelayanan publik SIM di Polda Jateng menempati posisi sangat bagus yaitu peringkat 3 dengan skor 930. Peringkat ini berada diatas rata-rata Polda di angka 678,80. Kontribusi terbesar pada tingginya nilai Yanlik SIM dikarenakan beberapa hal diantaranya : adanya penjabaran visi dan misi dalam renstra dan renja yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; penetapan motto yang mampu memotivasi pegawai; penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM); ketersediaan SOP dan uraian tugas yang jelas; SDM yang dinilai baik dalam hal kode etik, sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sarpras yang telah digunakan secara maksimal dan bersih; dan keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan sangat baik. Namun demikian terdapat beberapa kelemahan utama yang diharapkan akan menjadi perbaikan kedepan seperti belum dilaksanakannya suvey IKM sesuai dengan Kepmenpan No 25 Tahun 2004, tidak diterapkannya ISO 9001:2008 atau standar



manajemen pelayanan lainnya, target PNBP dengan realisasai yang belum mencapai 100 persen, dan kelemahan dalam pengelolaan pengaduan yang tidak mengacu PermenPAN-RB No 13 tahun 2009.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Pelayanan Publik STNK di Polda Jateng menempati peringkat 12 dari 31 Polda yang dinilai. Skor yang diperoleh adalah 785 dimana nilai ini cukup jauh diatasrata-rata Polda pada angka 753,23. Cukup baiknya nilai Yanlik STNK Polda Jateng disebabkan beberapa faktor, yaitu: adanya penjabaran visi misi dalam renstra dan renja, tersedianya SOP untuk mekanisme dan prosedur pelayanan serta ditunjang SDM yang cukup baik dari sisi sikap dan perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan; dilaksanakannya survey IKM terutama yang mengacu pada Kemenpan tahun 2004 sehingga skor IKM yang didapat menjadi masukan untuk melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ini; Yanlik STNK sudah mengadopsi ISO 9001:2008 dan telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sebagai upaya untuk memaksimalkan pelayanannya. Meski demikian terdapat beberapa catatan untuk Yanlik STNK yaitu sarana pengaduan yang belum tersedia dan ketiadaan petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan sehingga tidak efektif dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat.

## **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Pelayanan publik BPKB Polda Jateng memperoleh skor 760 yang menempatkan Yanlik BPKB pada posisi 13 dari 31 Polda yang dinilai. Angka ini jauh diatasrata-rata Polda pada angka 698,52. Cukup baiknya perolehan nilai BPKB ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: adanya sertifikat ISO 9001:2008 dan menerapkan dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk pelayanan publik; dilaksanakannya survey IKM sebagaimana yang diamanatkan dalam Kepmenpan 25 Tahun 2004; dan tersedianya system informasi pelayanan secara elektronik. Namun demikian, meskipun adanya sarana pengaduan baik berbentuk kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon maupun email pengaduan, dan prosedur pengaduan tapi tidak terdapat petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan sehingga menyulitkan untuk menindak lanjuti komplain dan masukan dari masyarakat.

## **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Pelayanan Publik SKCK pada Polda Jateng memperoleh skor 700 yang menempatkannya pada posisi ke 3 dari 31 Polda yang dinilai. Angka ini cukup jauh di atasrata-rata Polda pada nilai 530, 03. Tingginya nilai pelayanan publik SKCK lebih dikarenakan beberapa faktor seperti: adanya penerapakan dari Sistem Manajemen Mutu (SMM); adanya penjabaran

visi misi dalam renja dan renstra serta SDM yang cukup baik dari sisi sikap, perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penggunaan layanan. Namun demikian terdapat beberapa hal pada SKCK yang masih perlu perbaikan terutama dalam hal standarisasi pelayanan, tidak diterapkannya ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya dan survey IKM serta sarana pengaduan yang belum efektif; tidak tersedia petugas khusus atau unit yang menangani pengelolaan pengaduan; ketiadaan informasi mengenai target PNBPN dan realisasinya.

## **Kesimpulan dan rekomendasi.**

### **1. Kesimpulan**

Kinerja Tata Kelola Kepolisian Polda Jateng yang berada pada posisi 5 dari total 31 keseluruhan Polda yang dinilai dengan nilai diatas rata-rata Polda lain Kecuali Polda urutan empat besar, menunjukkan adanya nilai lebih yang menyebabkan kinerja secara keseluruhan sudah cenderung baik. Diantara kelebihan tersebut ada pada prinsip Prilaku dan Keadilan di manasikapi, perilaku, kedisiplinan, kepekaan, integritas dan keterampilan sudah cenderung baik.

Faktor efektivitas menjadi titik lemah pada Polda Jateng, terutama dalam hal penyerapan anggaran ada yang melebihi pagut ada juga yang kurang dari pagu. Terdapat delapan Satker yang memiliki penyerapan anggaran di atas 100 persen yaitu Binmas, Lantas, Intelkam, Polair, Reskrimum, Reskrimsus, Resnarkoba, dan Sabhara dan sedangkan SDM penyerapan anggarannya di bawah 100 persen. Tingginya tingkat serapan dana yang melebihi 100 persen menunjukkan buruknya perencanaan serta menimbulkan pertanyaan asal pembiayaan Satker jika penyerapan melebihi pagu. Kemudian rasio penyelesaian kasus P21 masih harus di tingkatkan masih terdapat ketimpangan jumlah perempuan yang menjadi pejabat struktural.

### **2. Rekomendasi**

Sebagai bahan rekomendasi di masa depan, Polda Jawa Tengah harus memperhatikan hal-hal berikut:

1. Permasalahan SDM terjadi merata di sembilan satker yang diteliti, utamanya yang menyangkut hal DSP dan kompetensi seperti: perimbangan komposisi antara jumlah personil DSP dengan personil riil, meningkatkan jumlah personel yang memiliki dikjur kompetensi, menyesuaikan jumlah anggota polisi terhadap wilayah yang menjadi
2. tanggung jawabnya, melaksanakan uji kepatutan dan kelayakan secara reguler bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/pangkat tertentu melalui assessment center dan meningkatkan Rasio Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa yang informasinya dapat diakses secara terbuka oleh seluruh personil Polri dan masyarakat luas; dan yang menyangkut

keadilan seperti: mengusahakan peningkatan partisipasi polwan pada posisi jabatan struktural dan pada posisi penyidik.

3. Guna terciptanya situasi dan kondisi yang kondusif di masyarakat, maka perlu adanya pengadaan dan peningkatan sarana dan prasarana agar terakomodirnya segala kebutuhan dan aduan masyarakat seperti tercatatnya setiap aduan-aduan yang dilaporkan oleh masyarakat disertai dengan tindak lanjut yang telah dilakukan, terukurnya indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan masyarakat serta terpenuhinya rasio kecukupan kendaraan darat dan air seperti: R2,R4,R6 C1,C2 dan C3 utamanya pada Satker Binmas, Intelkam, Polair, Reskrimum, Reskrimsus, Resnarkoba dan Sabhara.
4. Untuk Pengawasan, terjadwalnya waktu penyerahan LAKIP setiap satker dan tindak lanjut dari Itwasda berupa pemberian nilai AKIP haruslah menjadi salah satu hal yang di perhatikan. Hal ini merupakan tolak ukur nilai prinsip akuntabilitas pada masing-masing satker.
5. Adapun anggaran, tingkat keterbukaan anggaran dan kemampuan dalam menyerapnya haruslah menjadi perhatian utama, menempelkan informasinya di papan pengumuman dan melakukan perencanaan yang matang serta terukur adalah salah satu caranya agar permasalahan yang di hadapi oleh ke sembilan yang dinilai dapat teratasi.
6. Pada Sistem dan metode, permasalahan terbesar di hadapi oleh Satker Lantas, Polair, Reskrimum, Reskrimsus, dan Sabhara adalah dalam mendokumentasikan dan mengarsipkan baik secara manual ataupun secara digital semua pilun yang berasal dari Mabes.
7. Inovasi; Satker Lantas, Polair, Reskrimum, Reskrimsus dan Sabhara, dalam hal ini di tuntut haruslah mampu menciptakan pilu-pilun inisiatif yang sesuai dengan kearifan lokal guna mendukung dan memaksimalkan implementasi pilun-pilun dari mabes dan yang tak kalah pentingnya agar mendokumentasikan dan mengarsipkan baik secara manual ataupun secara digital semua pilun yang telah di hasilkan.



# POLDA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



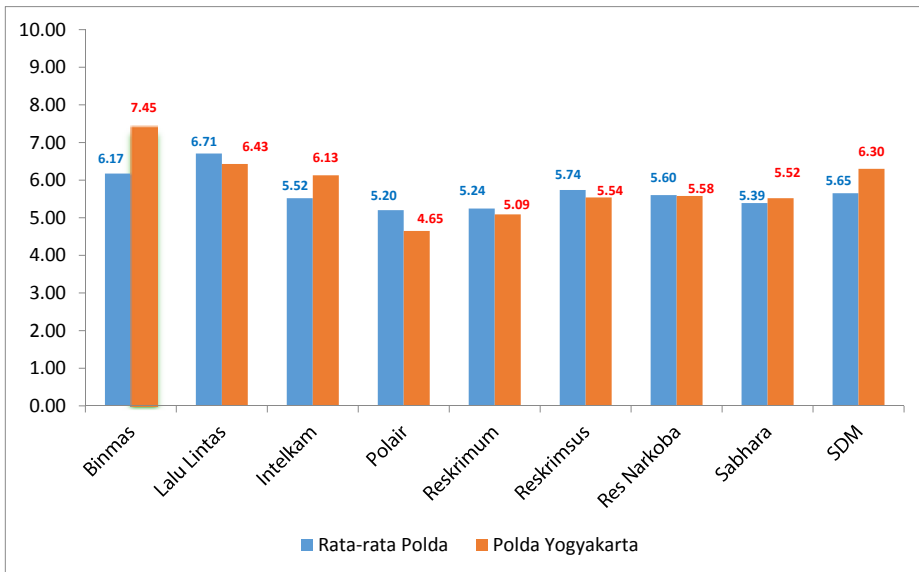


# POLDA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**Peringkat ITK: 12**

**Nilai: 5,855**

**Peringkat Layanan Publik: 20**



Grafik 1. Kinerja Tata kelola Polda Yogyakarta



Hasil pengukuran Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) menempatkan Polda Daerah Istimewa Yogyakarta di peringkat 12 dari 32 Polda di seluruh Indonesia. Dengan nilai 5,855 (skala 1-10) masuk skala kategori “sedang” dan berada sedikit di atas nilai rata-rata nasional (5,693). Secara nasional, Polda Yogyakarta berada di atas Polda Sulawesi Utara (5,830) dan di bawah Polda Kepulauan Riau (5,915). Sedangkan di Pulau Jawa, peringkat Polda Yogyakarta hanya unggul dari Polda Jawa Timur yang menempati peringkat 26, dan jauh di bawah peringkat Polda Jawa Barat (1), Banten (3), Jawa Tengah (5), dan Metro Jaya (16).

Di sektor pelayanan publik Polda Yogyakarta berada di peringkat 20. Capaian tersebut disumbang dari nilai masing-masing pelayanan, yaitu: SIM (547), STNK (750), BPKB (750), dan SKCK (477) dari nilai maksimal di setiap pelayanan adalah 1000.

Jika ditelaah lebih dalam, faktor-faktor penyebab rendahnya nilai ITK menunjukkan bahwa kelemahan tata kelola Polda Yogyakarta ada pada prinsip transparansi. Ini disebabkan tidak ada Satker yang mempublikasikan dokumen publik seperti anggaran dan lainnya. Mayoritas responden memberikan rekomendasi pelayanan melalui website sebagai sarana yang memudahkan mereka.

Dari 9 Satker yang dinilai, hanya Binmas, Lantas dan SDM yang mendapatkan nilai di atas (5,50). Oleh karenanya, salah satu rekomendasi bagi perbaikan tata kelola Polda Yogyakarta adalah meningkatkan keterbukaan melalui website, serta membangun kepercayaan baik internal Polri maupun kepada publik. Langkah ini dinilai efektif mengingat data statistik menunjukkan bahwa Yogyakarta banyak dihuni oleh generasi milenium atau gen Y, yang banyak menggunakan media sosial dan internet sebagai sarana mencari informasi.

## **Polda Yogyakarta Berdasarkan ITK Satker**

### **1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)**

Satker Binmas secara keseluruhan mendapat nilai 7,49, tertinggi di antara Satker yang dinilai pada Polda Yogyakarta. Prinsip-prinsip utama yang berkontribusi membuat nilai Binmas paling tinggi adalah Efektivitas (9,75), Perilaku (8,43), Keadilan (8,17), dan Akuntabilitas (7,59) yang mendapatkan kategori baik dan sangat baik. Sementara prinsip Kompetensi (7,09), Transparansi (6,76) dan Responsif (4,85) merupakan 3 prinsip dengan nilai terendah. Prinsip terakhir yang disebut menjadi satu-satunya prinsip yang perolehan nilainya di bawah rata-rata nasional Polda, seperti terlihat pada grafik berikut ini.

Nilai efektivitas menjadi yang tertinggi, ini dipengaruhi oleh baiknya nilai indikator persentase serapan anggaran, serta rasio anggota Bhabinkamtibmas (Bhabin) terhadap jumlah desa. Perhitungan tingginya rasio jumlah personel di Polda didasarkan pada program 1 desa 1 Bhabin, meskipun jumlahnya lebih banyak dibanding jumlah desa yakni 449 personel dibanding dengan jumlah desa yang hanya 438.

Tingginya nilai efektivitas sebenarnya dapat dilampaui oleh prinsip transparansi, karena Polda Yogyakarta telah menerapkan informasi melalui website agar memudahkan warga dalam mengakses siapa personel Bhabin yang bertugas di desanya. Informasi tersebut dapat diakses secara mudah melalui website resmi Polda (<http://www.yogyakarta.polri.go.id/>), dan menjadi satu-satunya Polda yang telah memberikan informasi tersebut di website. Namun tidak demikian dengan anggaran, sehingga menarik turun nilai sempurna yang telah didapat.

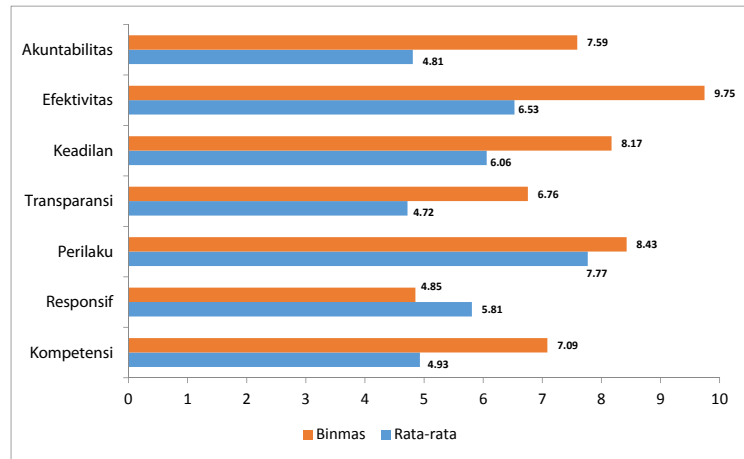
Perilaku anggota Satker Binmas juga mendapatkan nilai tinggi karena faktor tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, maupun pidana selama kurun waktu tahun 2014, dan nilai indikator integritas (7,07) sebagai anggota Bhabin kamtibmas berdasarkan persepsi internal maupun publik pada saat pengisian kuesioner dan diskusi terfokus.

Tingginya persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural mendekati kuota keterwakilan, 29% dari 30%, atau berjumlah 2 perempuan dari total 7 jabatan yang ada di Binmas, dan menjadi salah satu yang tertinggi diantara Satker lain baik di Polda Yogyakarta maupun Polda-polda lainnya diseluruh Indonesia menyebabkan nilai keadilan pada Binmas masuk kategori baik.

Sementara itu, prinsip responsif mendapatkan angka terburuk, rendahnya nilai indikator jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki menjadi penyebab utama. Ditambah nilai indikator tingkat inisiatif anggota untuk melaksanakan penyuluhan, serta kecepatan Bhabin mendatangi masyarakat dalam rangka penyelesaian permasalahan atau sengketa yang nilainya minimal, dan hanya masuk kategori sedang.

Terbatasnya Persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi Pendidikan Kejuruan (Dikjur)/ Pendidikan Pengembangan Spesialisasi (Dikbangspes) yang masih sedikit berbanding personel riil, dan masih minimnya persentase jumlah kendaraan operasional dibandingkan dengan jumlah personel yang ada merupakan dua dari empat indikator yang menarik turun nilai kompetensi. Pada kasus ini, Polda tidak dapat sepenuhnya

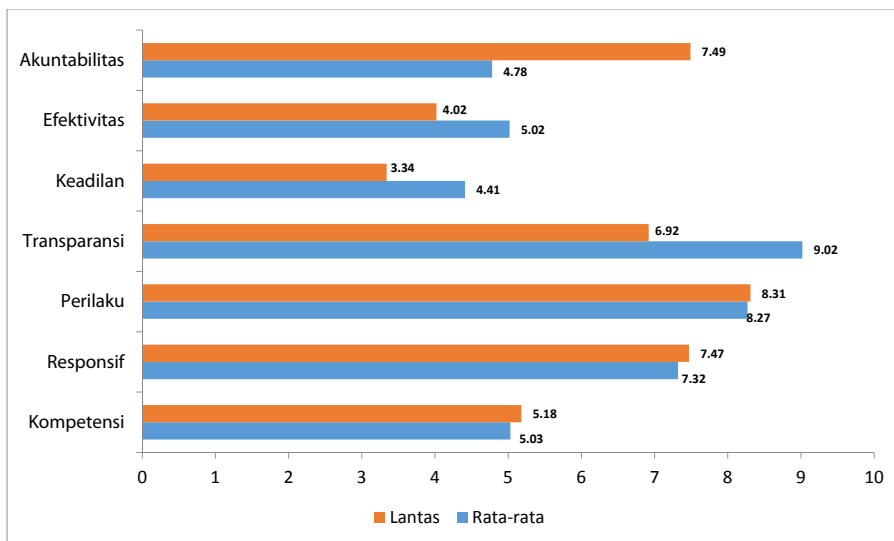
disalahkan atas kelemahan yang ada, tetapi juga ada kontribusi Mabes Polri, mengingat pengambilan kebijakan untuk pendidikan kejuruan maupun sarana dan prasarana harus seizin dan sesuai dengan rencana Mabes Polri.



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas



## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)



Grafik 3. Kinerja Satker Lantas

Lantas merupakan Satker paling populer di Polda Yogyakarta, salah satunya terlihat pada saat diskusi dengan perwakilan dari masyarakat, dimana mendapatkan perhatian khusus dan kerap diperbincangkan seputar kinerjanya.

Jika mengacu pada ITK, Lantas Polda Yogyakarta mendapatkan nilai total (6,43) dan berada sedikit di bawah nilai rata-rata nasional (6,71). Prinsip Perilaku (8,31), Akuntabilitas (7,49), Responsif (7,47), dan Kompetensi (5,18) melampaui rata-rata nasional Polda. Sedangkan prinsip Transparansi (6,92), Efektivitas (4,02), dan Keadilan (3,34), menjadi prinsip dengan perolehan nilai di bawah rata-rata nasional Polda.

Berdasarkan data yang diperoleh, tidak ada personel Lantas yang terbukti melakukan pelanggaran baik disiplin, kode etik maupun pidana di tahun 2014. Dengan kondisi tersebut, hasil kuesioner yang diisi oleh perwakilan anggota Polri di setiap Satker serta perwakilan masyarakat menempatkan integritas anggota Lantas dengan nilai 6. Kendati nilainya cenderung baik, namun nilai tersebut berada pada angka terendah dibandingkan dengan nilai 9 Satker yang diukur, antara lain anggota Binmas (7,07), Intelkam (7,12), Polair (7,15), Reskrim Umum (6,75) Reskrim Khusus (6,83), Res Narkoba (6,72), Sabhara (7,02), dan SDM (6,83). Kedua indikator tersebut berkontribusi menentukan nilai Prinsip Perilaku anggota Lantas.

Prinsip akuntabilitas dan responsif secara berurutan menjadi prinsip dengan nilai tertinggi kedua dan ketiga. Indikator pada prinsip akuntabilitas didasarkan pada penilaian dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Institusi Pemerintahan (LAKIP) yang dilakukan oleh Itwasda. Sedangkan penilaian prinsip responsif didasarkan pada empat indikator, yakni tingkat inisiatif personel untuk melaksanakan Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan

dan Patroli (Turjawali), kecepatan mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) kecelakaan, kecepatan personel Lantas dalam melayani pembuatan SIM, STNK dan BPKB, serta jumlah Pilun atau SOP inisiatif yang dimiliki Polda.

Di antara empat indikator tersebut, banyaknya Pilun inisiatif mendapatkan nilai tertinggi. Meskipun bukan yang terbanyak diantara Satker Lantas di Polda-Polda yang ada, namun 18 Pilun yang ada telah melebihi rata-rata nasional, yakni 13 Pilun.

Pilun inisiatif dimaksudkan sebagai terobosan yang dilakukan oleh Polda terhadap kebutuhan-kebutuhan yang ada di wilayahnya. Misalnya Pilun Satu Sekolah Dua Polisi (SSDP) yang dimiliki oleh Lantas Polda Yogyakarta dibuat untuk memenuhi adanya kebutuhan bahwa sebagai kota pelajar, Yogyakarta memiliki jumlah sekolah maupun universitas yang cukup banyak dibandingkan dengan kota lainnya.

Lantas Yogyakarta juga telah membuat kerjasama dengan Lantas Polda lainnya, diantaranya Papua dan Maluku Utara dalam hal perpanjangan SIM. Sehingga dengan adanya aturan tersebut maka bagi pelajar maupun warga dari wilayah hukum Polda yang menjalin kerjasama dan ingin memperpanjang SIM, dapat dilakukan di Yogyakarta.

Di sisi lain, prinsip keadilan dipengaruhi antara lain akibat rendahnya nilai pelaksanaan Turjawali yang menunjukkan adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada anggota Lantas, sehingga mereka menganggap masih terjadi diskriminasi.

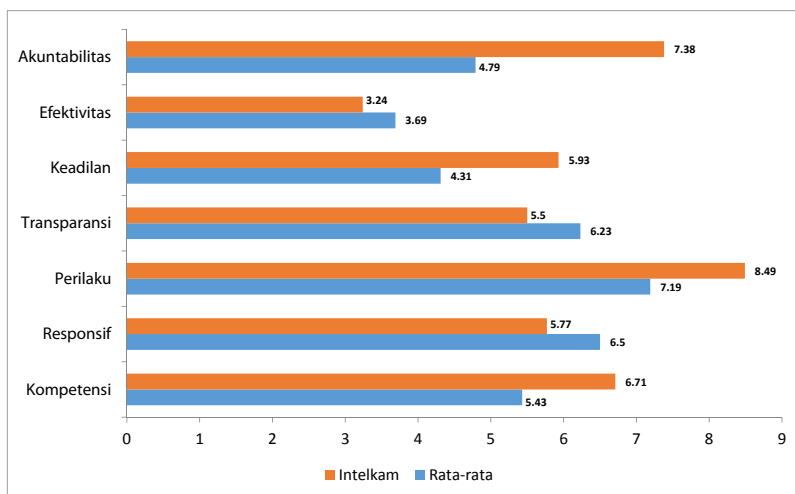
Pembahasan ini juga mengemuka pada saat diskusi, akibatnya masyarakat menganggap jumlah personel kurang dan mengusulkan agar personel ditambah, karena mereka seringkali tidak melihat anggota Lantas sedang melaksanakan pengaturan saat jam sibuk di titik-titik rawan macet. Padahal faktanya, jika mengacu pada jumlah personel yang ada pada Satker Lantas Polda, jumlah personel telah melebihi Daftar Susunan Personel (DSP) yang telah ditentukan, yakni 216 dari 130 personel.

Pun demikian dengan rendahnya persentase jumlah Polwan yang menduduki jabatan struktural, akibat tidak ada satupun dari tujuh jabatan yang ditempati oleh perempuan. Rendahnya nilai di kedua indikator tersebut telah menempatkan prinsip keadilan mendapatkan nilai terendah diantara prinsip yang lain.

Sedangkan nilai prinsip efektivitas besar dipengaruhi oleh rendahnya nilai pada indikator yang ada di prinsip kompetensi. Misalnya pada indikator rendahnya capaian realisasi PNBP dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan, nilai rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta persentase jumlah pengaduan layanan SIM, STNK dan BPKB yang dapat diselesaikan. Hal tersebut terjadi salah satunya karena faktor masih minimnya persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi Lantas, serta terbatasnya jumlah Pilun atau SOP Lantas yang bersumber dari Mabes Polri.

Dua indikator tersebut sangat penting untuk meningkatkan kinerja Lantas secara keseluruhan, karena bagaimana mungkin personel lantas akan melaksanakan tugasnya dengan baik, jika mereka tidak pernah mengikuti pendidikan kejuruan. Sedangkan Pilun dari Mabes merupakan acuan bagi para personel dalam pelaksanaan tugasnya.

### 3. Satker Intelkam



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Secara keseluruhan, Satker Intelkam mendapatkan total nilai (6,13), lebih baik dibanding nilai rata-rata nasional (5,52). Nilai tersebut masing-masing disumbang oleh prinsip-prinsip seperti Perilaku (8,49), Akuntabilitas (7,38), Kompetensi (6,71), Keadilan (5,93), Responsif (5,77), Transparansi (5,50), Efektivitas (3,24).

Nilai integritas anggota Intelkam menurut hasil persepsi masyarakat maupun perwakilan anggota di masing-masing Satker cukup baik, yakni (7,12). Penilaian tersebut membuat prinsip perilaku Intelkam mendapatkan nilai tertinggi diantara prinsip lainnya. Selain itu, tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana pada tahun 2014 menjadi alasan lain mengapa penilaian terhadap responsivitas Intelkam baik.

Penilaian terhadap prinsip akuntabilitas dipengaruhi oleh tingginya penilaian LAKIP Intelkam yang diselenggarakan oleh Itwasda. Nilai AKIP Intelkam yang diberikan oleh Itwasda Polda adalah (7,38).

Pada prinsip kompetensi, terdapat dua indikator yang menarik turun nilai sempurna dua indikator lainnya, yaitu terbatasnya persentase jumlah personel yang telah mengikuti pendidikan kejuruan (Dikjur), serta terbatasnya jumlah sarana kendaraan Roda 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan jumlah personel yang ada. Adapun indikator yang mendapatkan nilai sempurna adalah jumlah Piranti Lunak (Pilun) yang bersumber dari Mabes Polri (10,00), dan hampir Persentase jumlah personel Intelkam terhadap DSPP personel Intelkam (9,66).

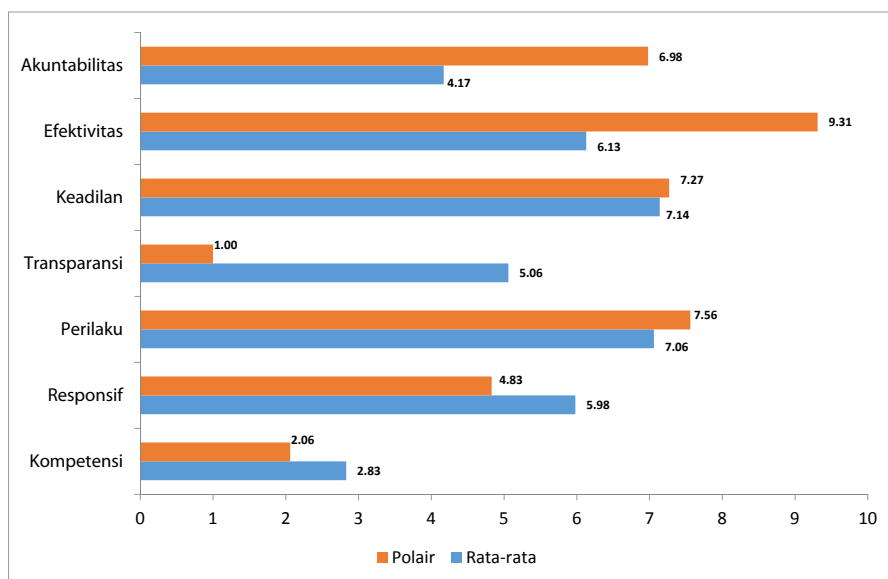
Sedangkan prinsip keadilan, responsif, transparansi, dan efektivitas mendapat nilai yang masuk kategori merah, di bawah (6,00). Rendahnya nilai prinsip keadilan dipengaruhi oleh persentase jumlah Polwan yang menduduki jabatan struktural masih relatif kecil, dari total 7 jabatan yang tersedia, hanya 1 jabatan yang diduduki Polwan.

Terbatasnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) inisiatif yang dihasilkan oleh Dit Intelkam Polda menjadi salah satu penyebab rendahnya nilai responsif. Dari rata-rata 8 Pilun yang dapat dihasilkan secara nasional, hanya 3 Pilun yang dapat dikeluarkan oleh Intelkam Polda Yogyakarta.

Belum dapat diaksesnya dokumen anggaran Intelkam oleh masyarakat menjadikan indikator transparansi masih mendapat nilai merah, meskipun pada indikator lainnya, yakni keterbukaan prosedur dan biaya pelayanan SKCK telah mendapatkan nilai (7,00).

Kendati nilai indikator serapan anggaran Intelkam cukup baik, namun indikator-indikator lainnya mendapat nilai sangat kecil, antara lain, rendahnya realisasi terhadap target Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) di tahun 2014, serta belum efektifnya sarana pengaduan layanan SKCK. Bahkan, dua indikator lainnya mendapat nilai terendah, yakni (1,00). Penyebabnya adalah tidak adanya catatan berapa jumlah pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan, dan tidak melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan SKCK.

#### 4. Satker Polisi Perairan (Polair)



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Total nilai Satker Polair Polda Yogyakarta (4,65), masuk dalam kategori cenderung buruk, dan berada di bawah rata-rata nasional Polda (5,20). Adapun nilai tersebut dipengaruhi oleh nilai di masing-masing prinsip, seperti Efektivitas (9,31), Perilaku (7,56), Keadilan (7,27), Akuntabilitas (6,98), Responsif (4,83), Kompetensi (2,06), Transparansi (1,00).

Prinsip efektivitas mendapatkan nilai tertinggi karena jumlah persentase serapan anggaran Polair sebesar 99,24%, dimana antara perencanaan dan realisasi anggaran terserap secara efektif. Tidak kurang, maupun melebihi jumlah yang telah ditentukan sebelumnya.

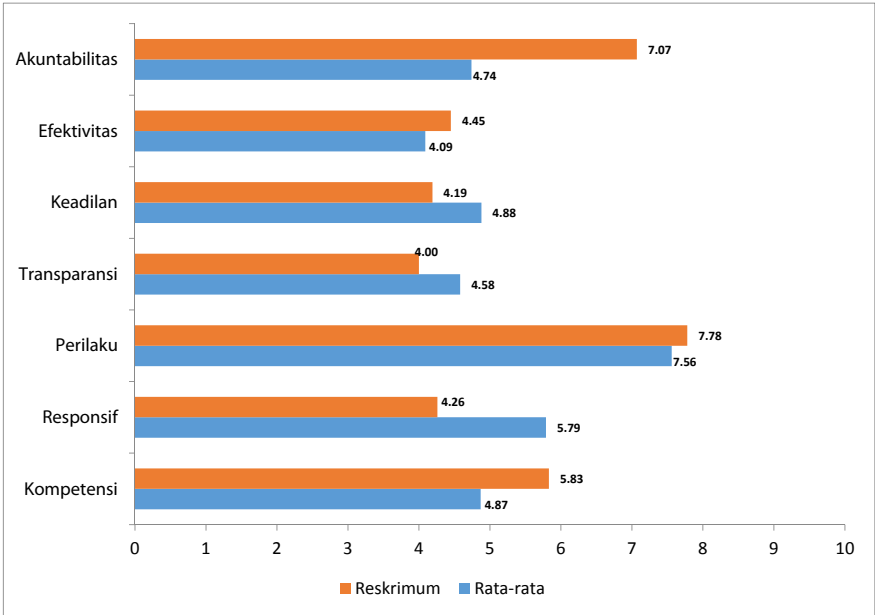
Nilai pada prinsip perilaku dan keadilan masuk dalam kategori cenderung baik, dimana dipengaruhi oleh nilai integritas anggota Satker Polair (7,15) terbaik diantara 9 satker lainnya, serta baiknya persepsi terhadap diskriminasi dalam pelaksanaan tugas Polair (Patroli perairan/perbatasan, SAR, Sambang Nusa, Polmas perairan).

Kecilnya persentase jumlah personel yang memiliki Dikjur, rasio kapal dibanding luas wilayah perairan Yogyakarta, rasio jumlah personel terhadap jumlah pelabuhan, dan jumlah Piranti Lunak (Pilun) yang bersumber dari Mabes Polri menjadikan prinsip kompetensi masuk kategori sangat buruk. Pun demikian dengan transparansi, sebabnya karena masih sulitnya akses terhadap anggaran Polair.

Sementara itu, prinsip akuntabilitas masuk kategori cenderung baik, dimana nilai AKIP Polair (6,98) merupakan yang terendah diantara Satker lainnya, seperti SDM (7,72), Binmas (7,59), Lantas (7,49), Sabhara (7,42), Intelkam (7,38), Res Narkoba (7,23), Reskrim Khusus (7,17), dan Reskrim Umum (7,07).

Sedangkan rendahnya nilai pada indikator Tingkat inisiatif Polair untuk melaksanakan SAR, dan patroli perairan, serta jumlah Pilun inisiatif yang masih terbatas menyebabkan nilai prinsip responsif Satker Polair masuk kategori cenderung buruk.

5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrimum

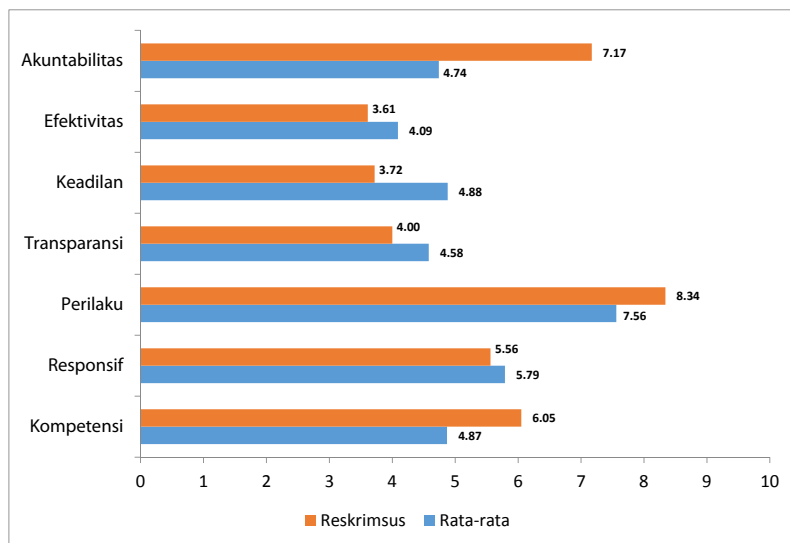
Nilai total Satker Reskrim Umum pada Polda Yogyakarta adalah (5,09), dan berada di bawah tren nasional Satker (5,24). Nilai tersebut disumbang oleh nilai di masing-masing prinsip dengan rincian sebagai berikut; Perilaku (7,78), Akuntabilitas (7,07), Kompetensi (5,83), Efektivitas (4,45), Responsif (4,26), Keadilan (4,19), Transparansi (4,00).

Baiknya nilai responsif dipengaruhi oleh cukup tingginya penilaian terhadap integritas anggota Reskrim Umum oleh internal, dan eksternal, serta rendahnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, maupun pidana.

Nilai AKIP Satker yang dilakukan oleh Itwasda secara otomatis menempatkan Prinsip Akuntabilitas dalam kategori cenderung baik. Sementara kompetensi memperoleh penilaian sedang, dengan indikator-indikator yang perlu dibenahi adalah persentase jumlah personel yang telah melaksanakan Dikjur, dan terbatasnya jumlah kendaraan operasional dibandingkan dengan jumlah personel yang ada.

Sementara itu, prinsip efektivitas, responsif, keadilan dan transparansi masuk kategori cenderung buruk. Masing-masing dipengaruhi oleh faktor rendahnya persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada pada tahun 2014, rendahnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) inisiatif dibandingkan dengan Satker yang sama di Polda lain, rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki yang masih sedikit, serta minimnya tingkat keterbukaan anggaran.

## 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Sus)



Grafik 7. Kinerja Satker Reskrimsus

Kendati mendapatkan nilai sempurna pada dua indikator ITK, namun secara keseluruhan Satker Reskrimsus hanya memperoleh nilai total (5,54), dan berada di bawah nilai rata-rata nasional (5,74).

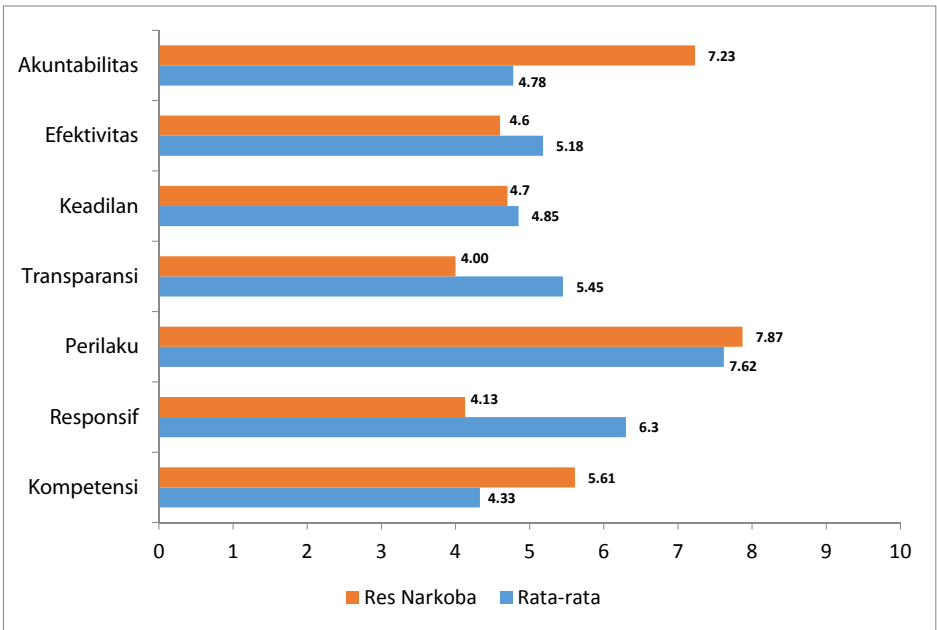
Adapun dua indikator yang mendapatkan nilai sempurna (10,00) adalah tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, maupun pidana. Hal ini berdasarkan data yang diterima oleh peneliti untuk tahun 2014. Indikator tersebut terdapat pada prinsip perilaku, maka wajar jika prinsip tersebut mendapat nilai paling tinggi diantara prinsip lainnya. Satu lagi indikator lainnya adalah penilaian terhadap integritas anggota Reskrim Khusus.

Kedua adalah indikator terkait banyaknya jumlah Piranti Lunak (Pilun) Reskrim Khusus yang bersumber dari Mabes Polri, yakni 85 Pilun. Indikator tersebut ada pada prinsip kompetensi. Pertanyaannya kemudian, kenapa nilai kompetensi tidak menjadi terbaik kedua setelah perilaku?

Rendahnya nilai indikator persentase jumlah personel Reskrim Khusus yang telah mengikuti Dikjur, dan minimnya fasilitas kendaraan operasional (roda 2 dan 4) yang dimiliki berbanding dengan jumlah personel yang ada menjadi jawaban sekaligus faktor penarik turun nilai sempurna pada indikator sebelumnya.

Adapun faktor paling dominan penyebab rendahnya indikator transparansi (4,00), keadilan (3,72), dan efektivitas (3,61), diantaranya adalah masih rendahnya tingkat keterbukaan anggaran, tidak adanya anggota penyidik perempuan, serta rendahnya persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada.

7. Satker Reserse Narkoba (Res Narkoba)



Grafik 8. Kinerja Satker Res Narkoba

Dibandingkan dengan nilai Satker Reserse lain di Polda Yogyakarta, Narkoba mendapat nilai tertinggi (5,58), dan hanya sedikit lebih rendah dari rata-rata nasional Polda (5,60). Angka tersebut merupakan akumulasi dari nilai di masing-masing prinsip, diantaranya adalah Perilaku (7,87), Akuntabilitas (7,23), Kompetensi (5,61), Keadilan (4,70), Efektivitas (4,60), Responsif (4,13), Transparansi (4,00).

Relatif baiknya nilai pada prinsip perilaku dipengaruhi oleh faktor cukup baiknya persepsi masyarakat dan anggota Polri terhadap integritas anggota Res Narkoba, serta tingkat kepatuhan anggota terhadap aturan, terbukti dari total anggota yang ada hanya ada 2 personel yang melakukan pelanggaran disiplin, sementara untuk pelanggaran kode etik dan pidana tidak ada.

Penilaian dokumen LAKIP yang dilakukan oleh Itwasda menjadi satu-satunya indikator untuk menilai kualitas akuntabilitas Satker Res Narkoba. Dalam hal ini, nilai AKIP Narkoba yang cenderung baik (7,23) secara otomatis mencerminkan prinsip akuntabilitas.

Nilai prinsip kompetensi masuk dalam kategori sedang (5,61), faktornya antara lain rendahnya persentase jumlah personel yang telah mengikuti Dikjur, serta fasilitas kendaraan operasional (roda 2 dan 4) yang masih terbatas jika dibandingkan dengan jumlah personel, serta jumlah Piranti Lunak (Pilun) yang bersumber dari Mabes Polri masih sedikit, yaitu hanya 17 Pilun, sementara jika dibandingkan dengan jumlah maksimal Pilun tertinggi yang dimiliki sebanyak 119 Pilun.

Di sisi lain, prinsip seperti keadilan, efektivitas, responsif, dan transparansi nilainya di bawah angka 5 dan perlu beberapa perbaikan, diantaranya terkait dengan rasio jumlah penyidik perempuan, dimana saat ini jumlahnya masih sangat sedikit jika dibandingkan dengan total jumlah penyidik yang ada, atau hanya 2 dari 24 penyidik. Hal ini menjadi penting, mengingat pada praktiknya, kejahatan seputar narkoba akhir-akhir ini tidak didominasi oleh laki-laki saja. Hal ini dibuktikan pada pengisian kuesioner di Lapas yang mayoritas respondennya adanya perempuan.

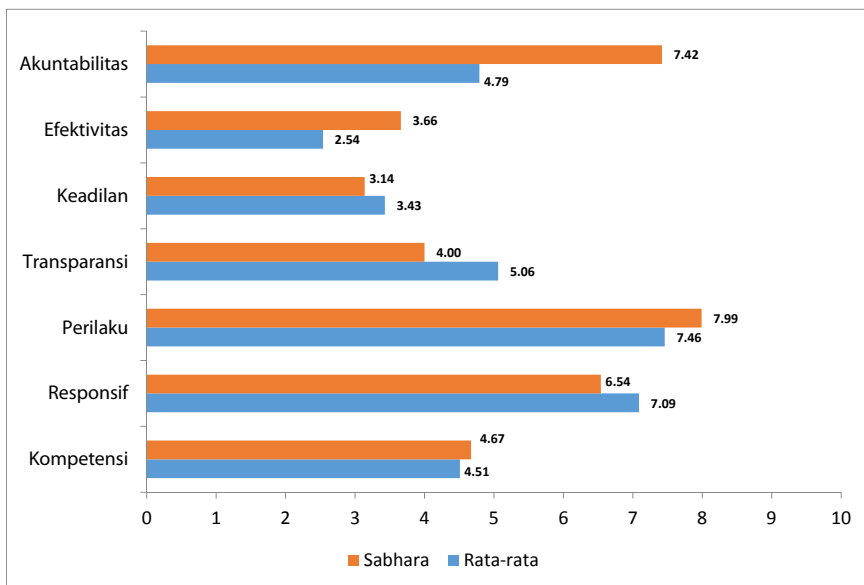
Sementara itu, hal lain yang perlu dibenahi adalah pada tahap perencanaan, terutama pada penganggaran. Jika melihat pada dokumen anggaran, sangat terlihat bahwa proses perencanaan belum dilakukan dengan baik, seperti terlihat pada jumlah anggaran realisasi jauh melebihi yang telah ditetapkan, yakni Rp. 20.528.313.743 dari Rp. 16.664.725.000.

Tidak adanya Pilun inisiatif Satker Narkoba juga perlu dilihat kembali, apakah sejauh ini Pilun dari Mabes telah mengakomodasi semua kebutuhan terkait dengan aturan-aturan yang diperlukan, karena sebagian besar Satker Narkoba di Polda lain telah membuat Pilun inisiatif dengan jumlah terbanyak adalah 27 Pilun, yakni Polda Jawa Barat. Tidak adanya Pilun inisiatif telah membuat penilaian terhadap responsif Satker Narkoba menjadi jelek.

Sementara buruknya penilaian terhadap transparansi dipengaruhi oleh rendahnya penilaian terhadap tingkat keterbukaan anggaran. Sebagai dokumen masyarakat, seharusnya anggaran dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, baik melalui media online (papan pengumuman) maupun online (website).



## 8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)



Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Nilai keseluruhan pada prinsip Samapta bhayangkara (Sabhara) menjadi yang terendah ketiga diantara Satker lainnya, yakni (5,52), dan berada di bawah nilai rata-rata nasional Polda (5,81). Prinsip Perilaku mendapatkan nilai tertinggi dengan (7,99), disusul dengan Akuntabilitas (7,42), Responsif (6,53), Kompetensi (4,67), Transparansi (4,00), Efektivitas (3,66), Keadilan (3,14).

Meskipun jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran baik kode etik, disiplin maupun pidana, paling banyak diantara Satker yang ada di Polda Yogyakarta, yakni 4 orang. Namun jika dibandingkan dengan total anggota Sabhara yang ada, dan tren pelanggaran personel Sabhara di Polda lain, jumlahnya relatif kecil. Ditambah, penilaian integritas yang relatif bagus, menyebabkan prinsip perilaku Sabhara menjadi tinggi.

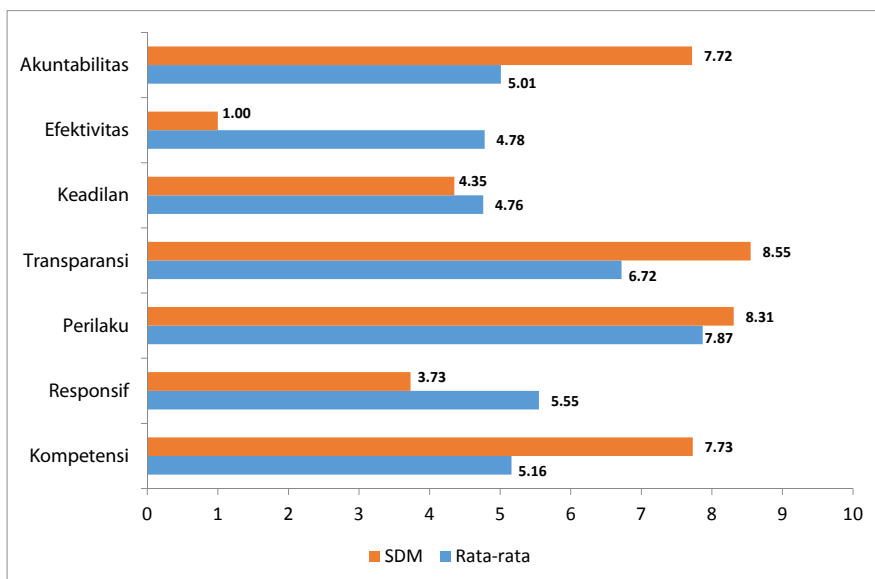
Sementara itu, dari 5 indikator yang terdapat pada prinsip responsif, hanya indikator terkait jumlah Piranti Lunak (Pilun) inisiatif yang dimiliki mendapatkan nilai merah (3,70). Sedangkan tingkat inisiatif untuk melaksanakan Turjawali Sabhara, kecepatan mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP), kecepatan pasukan Dalmas dalam mendatangi TKP unjuk rasa, dan kecepatan personel Tipiring dalam berkoordinasi dengan instansi terkait (Dinas Sosial, dan Pengadilan Negeri, Pemerintah Daerah) mendapatkan nilai di atas (5,00).

Namun demikian, pada saat diskusi dengan pihak eksternal perilaku personel Sabhara dalam mengamankan demonstrasi menjadi sorotan. Sebab, justru Satuan Polisi Pamong Praja (Pol-PP) yang berada di barisan terdepan dalam pengamanan, sementara personel Polri berada dibelakang dan cenderung tidak mengamankan. Mereka baru merespon dan berusaha mengamankan jika ada komandan.

Adapun indikator-indikator yang mendapatkan nilai di bawah (5,00) dan secara keseluruhan menyebabkan nilai Satker Sabhara salah satunya adalah kompetensi. Rendahnya persentase jumlah personel yang telah mengikuti Dikjur, serta masih terbatasnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) yang bersumber dari Mabes Polri menjadi sebab kompetensi Sabhara Polda Yogyakarta mendapat nilai rendah.

Sedangkan rendahnya tingkat keterbukaan anggaran, buruknya persentase serapan anggaran, serta tidak adanya Polwan di Sabhara yang menduduki jabatan struktural menjadi faktor utama rendahnya nilai pada prinsip transparansi, efektivitas, dan keadilan.

## 9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Baiknya nilai pada prinsip Transparansi (8,55), Perilaku (8,31), Kompetensi (7,73), Akuntabilitas (7,72) menjadikan SDM masuk dalam kategori nilai terbaik ketiga diantara 9 Satker yang dinilai.

Namun demikian, rendahnya nilai prinsip efektivitas (1,00), responsif (3,73), dan keadilan (4,35) menarik turun secara keseluruhan nilai Satker SDM, sehingga secara keseluruhan memperoleh nilai (6,99), dan berada di atas nilai rata-rata nasional (5,65).

Rendahnya efektivitas dipengaruhi oleh buruknya perencanaan dalam penganggaran Satker SDM tahun 2014, sehingga antara anggaran penetapan dan realisasi jumlahnya berbeda cukup banyak, dari Rp. 7.920.274.000 pada saat penetapan, menjadi Rp. 10.488.575.392.

Sedangkan rendahnya nilai pada prinsip responsif (3,73), dan keadilan (4,35) dipengaruhi oleh faktor terbatasnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) inisiatif yang dimiliki, yakni sebanyak 4 dari rata-rata per Polda 14 Pilun, serta penilaian persepsi dari perwakilan anggota Polri di masing-masing Satker, dan masyarakat yang memberi nilai rendah terhadap tingkat inisiatif SDM untuk menyelesaikan masalah-masalah atau pengaduan-pengaduan personalia.

Persepsi dari narasumber pada saat diskusi yang masih menganggap adanya diskriminasi dalam proses seleksi anggota Polri menjadi faktor besar angka prinsip keadilan cenderung rendah. Selain itu, rendahnya persentase jumlah Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi SDM juga menjadi faktor lain. Dari 15 jabatan struktural yang ada, hanya ada 1 jabatan yang diduduki oleh Polwan.

Adapun transparansi yang merupakan prinsip dengan nilai terbesar di SDM dipengaruhi oleh faktor sempurnanya nilai indikator keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira). Jumlah pengawas eksternal telah sesuai dengan Perkap Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pengawasan Eksternal Penerimaan Calon Anggota Kepolisian Negara Remasyarakat Indonesia Pasal 10 yang mengatur jumlah pengawas eksternal paling banyak 5 orang. Namun demikian, sempurnanya nilai yang di dapat tersebut tidak diiringi oleh nilai sempurna pada indikator tingkat Keterbukaan anggaran.

Sementara itu, prinsip perilaku, kompetensi, dan akuntabilitas juga mendapatkan nilai baik masing-masing dipengaruhi oleh faktor antara lain, tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran, baik kode etik, disiplin, pidana, berfungsinya assessment center pada pelaksanaan uji kepatutan dan kelayakan bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/pangkat tertentu, serta baiknya penilaian AKIP oleh Itwasda.

## **Layanan Publik Polda Yogyakarta**

Kualitas pelayanan masyarakat berdasarkan pengukuran yang dilakukan menggunakan instrumen Permenpan Nomor 38 Tahun 2012 menempatkan Polda Yogyakarta di peringkat 20, dengan memperoleh total nilai 2524 (nilai maksimal 4000). Keempat layanan publik yang dinilai masing-masing adalah SIM (547), STNK (750), BPKB (750), dan SKCK (477), masing-masing nilai maksimal di setiap pelayanan adalah 1000.

### **1. Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Belum maksimalnya perolehan nilai pada layanan SIM salah satunya dipengaruhi oleh tidak adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Padahal UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat dan Keputusan Menteri PAN-RB: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah mengamanatkan perlunya dilakukan survey IKM secara berkala, untuk

melihat sejauh mana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diselenggarakan. Dengan begitu, pimpinan dapat mengevaluasi pelayanan masyarakat yang ada di Polri untuk kemudian dilakukan perbaikan-perbaikan jika dibutuhkan.

Indikator lain adalah tidak adanya dokumen penetapan dan pencapaian target kinerja yang didapatkan oleh peneliti, serta belum adanya personel yang ditempatkan khusus untuk menangani pengelolaan pengaduan dari masyarakat. Kalaupun ada petugas, tidak secara khusus ditugaskan (berdasarkan surat perintah), melainkan hanya anggota yang sedang melaksanakan piket jaga dan belum tentu dilengkapi dengan kecakapan dalam berhadapan dan menangani pengaduan masyarakat.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Berbeda dengan pelayanan SIM, pada pelayanan STNK sudah ditempatkan personel khusus yang ditugaskan untuk melayani pengaduan masyarakat, sehingga persentase penanganan pengaduan semuanya dapat diselesaikan dengan baik. Juga terdapat dokumen penetapan dan pencapaian target kinerja di masing-masing pelayanan.

Samsat Polda juga membuat inovasi dengan menyediakan jalur khusus bagi penyandang cacat, lansia maupun ibu hamil yang akan mengurus pajak kendaraan, sehingga mereka tidak perlu mengantri di loket umum yang relatif lama.

Indikator lain yang cukup berkontribusi dalam memberikan nilai cukup tinggi adalah pelaksanaan survey IKM, dan adanya informasi seputar system, prosedur, serta informasi pelayanan yang terpampang sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan.

Adapun indikator yang belum mendapatkan nilai maksimal di dua layanan Samsat adalah terkait dengan sistem informasi pelayanan secara elektronik, dimana baru masuk dalam kategori ada, berfungsi dan sebagian di update. Padahal jika informasi tersebut diupdate secara berkala, maka akan mendapatkan nilai maksimal dan mampu berkontribusi menambah jumlah penilaian.

Pun demikian dengan indikator terkait penetapan kebijakan pengembangan adalah upaya dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan. Berdasarkan penilaian peneliti, kebijakan pengembangan pegawai sudah ada namun tidak sesuai dengan kebutuhan. Hal ini terlihat dari tidak adanya pelatihan, kursus maupun pendidikan yang diselenggarakan terhadap anggota yang bertugas guna meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan fungsi pelayanan.

### **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Pelayanan BPKB di Polda Yogyakarta pada dasarnya memiliki nilai sama dengan pelayanan STNK, hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang perlu mendapatkan perbaikan juga sama. Selain yang sudah dijelaskan pada layanan STNK, indikator selanjutnya yang perlu ditingkatkan nilainya adalah belum adanya penetapan uraian tugas yang jelas antar anggota di masing-masing bidang tugas dalam pelayanan.

Selain itu, peneliti pada saat pengumpulan data menemukan indikasi adanya calo dalam pelayanan. Hal ini seperti dikatakan oleh salah satu responden pada saat mereka mengurus BPKB. Kendati tidak masuk dalam indikator penilaian, tetapi indikasi tersebut secara langsung memberikan nilai buruk pada indikator lain di ITK. Misalnya dalam penilaian masyarakat terhadap integritas anggota Lantas, ini dibuktikan dengan nilai integritas anggota lantas terendah diantara Satker lain.

### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Sama halnya dengan SIM, perolehan nilai yang belum maksimal pada pelayanan SKCK juga disebabkan oleh belum adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tidak adanya dokumen terget dan pencapaian kinerja dan lain-lain.

Namun jika dibandingkan, perolehan nilai pada dua layanan yang diselenggarakan di Polres Sleman menunjukkan bahwa nilai pelayanan SKCK lebih rendah. Indikator yang mempengaruhi antara lain, penetapan uraian tugas yang jelas antar anggota di masing-masing bidang tugas dalam pelayanan, tidak adanya dokumen tertulis seputar persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan, dan belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik.

## **Kesimpulan dan Rekomendasi**

Salah satu prinsip yang mendapatkan nilai cukup tinggi di hampir seluruh Satker pada Polda Yogyakarta adalah variabel perilaku; dimana sebagian indikatornya merupakan hasil dari penilaian publik, serta akuntabilitas yang merupakan penilaian oleh Itwasda Polda. Di sisi lain, faktor-faktor penyebab rendahnya nilai ITK secara jelas menunjukkan bahwa tata kelola Polda Yogyakarta lemah dalam prinsip Transparansi, karena tidak ada Satker yang mempublikasikan dokumen publik seperti anggaran dan lain-lain melalui website.

Dari 9 Satker yang dinilai, hanya Binmas, Lantas dan SDM yang mendapatkan nilai di atas (5,50). Kendati ketiga Satker tersebut juga belum mempublikasikan anggarannya melalui website, namun terbantu oleh indikator lain yang juga menunjukkan keterbukaan di masing-masing Satker. Binmas misalnya, dengan mempublikasikan daftar nama personel Bhabinkamtibmas per desa secara otomatis mampu menutup rendahnya nilai transparansi anggaran. Demikian pula dengan SDM, yang mempublikasikan mekanisme

*assessment center* di Polda Yogyakarta mampu mendorong naik nilai transparansi Satker SDM.

Prinsip yang juga rendah adalah Prinsip Responsif, dimana hanya 2 dari 9 Satker yang mendapatkan nilai di atas 6,00. Rata-rata penyebabnya di masing-masing Satker adalah relatif rendahnya nilai inisiatif anggota dalam melaksanakan tugasnya, serta kurangnya jumlah Pilun inisiatif di masing-masing Polda, dari 9 Satker hanya Lantas dan Intelkam yang mendapatkan nilai tinggi, sementara lainnya mendapatkan nilai di bawah 5,00.

Oleh karenanya, salah satu rekomendasi perbaikan ITK Polda Yogyakarta adalah meningkatkan keterbukaan melalui website sebagai bagian dari mempublikasikan dokumen-dokumen publik, serta membangun kepercayaan baik internal Polri maupun kepada publik. Langkah ini dinilai lebih efektif mengingat karakteristik penduduk Yogyakarta yang banyak dihuni oleh generasi milenium atau dikenal dengan istilah gen Y (lahir awal 1980 hingga awal 2000) kerap menggunakan media internet untuk mencari informasi.

Rekomendasi berikutnya adalah dengan meningkatkan nilai pada prinsip responsif, dimana salah satu indikatornya berkaitan dengan persepsi masyarakat dan internal anggota terkait tingkat inisiatif masing-masing anggota Satker untuk melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya. Misalnya inisiatif anggota Polair untuk melaksanakan SAR perairan, serta tingkat inisiatif SDM untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan personalia.

Indikator lain yang perlu ditingkatkan adalah jumlah Pilun inisiatif yang ada di masing-masing Satker. Hal ini diperlukan sebagai bagian dari terobosan atau inovasi Polda dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat. Namun, perlu juga untuk melihat sejauh mana efektivitas Pilun inisiatif yang telah diterbitkan, agar peningkatan terhadap pelayanan publik, pemeliharaan keamanan dan ketertiban, serta penegakkan hukum yang dilaksanakan oleh Polda Yogyakarta semakin baik.







POLDA  
JAWA TIMUR

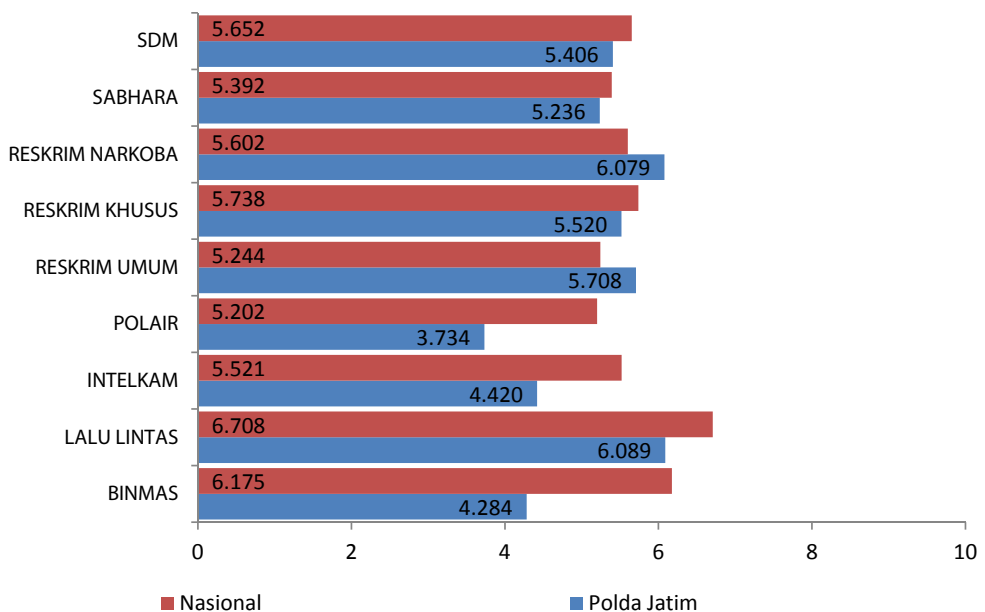






# POLDA JAWA TIMUR

**Peringkat ITK: 26**  
**Nilai ITK: 5,164**  
**Peringkat Pelayanan Publik: 14**  
**Nilai Pelayanan Publik: 2710**



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Per Satker Polda Jawa Timur

Polda Jawa Timur (Jatim) berada pada peringkat 26 dari 31 Polda di seluruh Indonesia, dengan nilai 5,16 berada di bawah rata-rata nilai Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) Nasional (5,69). Kinerja ITK Polda Jatim ini juga yang terendah di antara enam polda yang ada di Pulau Jawa. Jabar (6,77) di peringkat pertama, Polda Banten (6,39) di peringkat ketiga, Polda Jateng (6,14) diperingkat ke lima, dan Polda DIY (5,86) di peringkat ke-12, serta Polda Metro Jaya (5,77).

Dari sembilan Satuan Kerja (Satker) yang dinilai untuk ITK, hanya dua yang memiliki nilai di atas rata-rata nasional, yakni Satker Reskrim Narkoba (6,08) dan Reskrim Umum (5,71). Secara umum rendahnya kinerja ITK Polda Jatim adalah dari aspek sumber daya manusia (SDM), khususnya terkait dengan kompetensi yang dimiliki oleh personel-personel polda dalam melakukan tugasnya, terutama pada Satker Binmas, Intelkam, Lalu Lintas, dan Polair, serta Reskrim Khusus. Hal ini menunjukkan Polda Jatim harus fokus pada peningkatan kapasitas personel yang dimilikinya untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Dilihat dari pelayanan publik yang dilakukan sesungguhnya masyarakat menilai bahwa Polda Jatim sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan SIM, STNK, dan BPKB. Namun demikian untuk pelayanan SKCK masih perlu ditingkatkan lagi kualitas layanannya. Secara umum pelayanan publik di Polda Jatim belum dilakukan melalui mekanisme yang sistematis dan terstandarisasi. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai tidak menjadi jaminan kualitas layanan. Yang lebih menentukan kualitas layanan adalah bagaimana sistem, prosedur, target kinerja, dan perangkat lunak lainnya, seperti etika dan pedoman kerja ditetapkan dan dilaksanakan dengan baik. Informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan belum diinformasikan secara jelas. Hal-hal tersebut masih menjadi kelemahan dari Polda Jatim dalam melakukan pelayanan publik.

## **KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK**

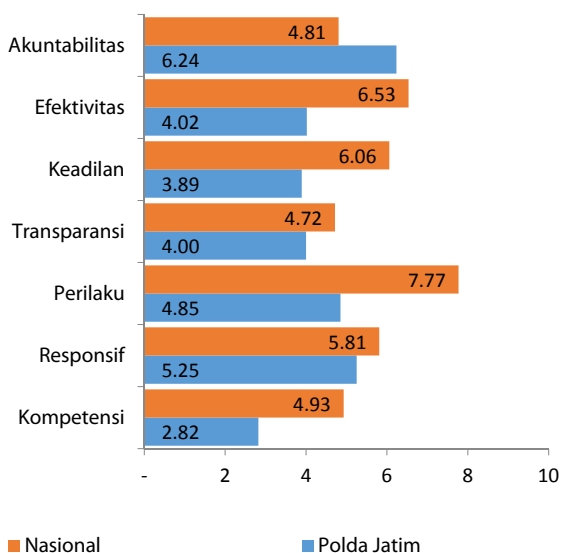
### **1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)**

Kinerja Satker Binmas Polda Jatim (4,28) adalah yang terendah di antara 31 Polda yang ada di Indonesia. Tertinggal jauh dibandingkan dengan Polda-polda lain yang ada di wilayah Pulau Jawa, seperti Polda Jabar (7,87) yang berada di peringkat pertama, Polda DIY (7,45) diperingkat kedua, Polda Jateng (7,18) diperingkat kelima, Polda Banten (6,74) peringkat kedelapan dan Polda (6,11) diperingkat ke-16.

Dari tujuh prinsip pada Satker Binmas yang memiliki nilai lebih besar dibanding rata-rata nasional hanya prinsip Akuntabilitas (6,24). Sementara prinsip lainnya nilainya jauh di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan banyak hal yang harus diperbaiki oleh Satker Binmas dalam melakukan tugas dan fungsinya. Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas pada Satker Binmas di Polda Jatim meskipun berada di atas rata-rata namun ternyata juga tidak cukup baik. Hal ini terlihat dari nilai yang hanya mencapai 58,19% dari idealnya 100%.

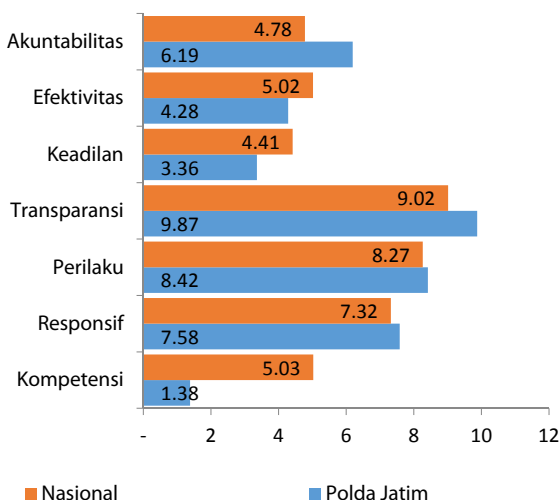
Adapun prinsip yang paling rendah nilainya adalah Kompetensi. Kompetensi ini menyangkut kualitas dan ketersediaan dari SDM yang ada di Satker Binmas yang masih

rendah. Persentase jumlah personel Binmas terhadap DSPP personel Binmas Polda Jatim yang mencapai 141% menunjukkan dari sisi jumlah telah melampaui dari kebutuhan yang ada. Sebaliknya persentase personel yang memiliki kompetensi Binmas (Dikjur Binmas) berbanding personel riil Binmas hanya ada 6% saja. Komposisi sarana pendukung seperti jumlah kendaraan roda 4 dan roda 2 dibandingkan dengan Personel Binmas juga tidak mencapai 1%. Sementara dari jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Bimas yang bersumber dari Mabes Polri idealnya ada 50 buah, namun di Satker Binmas Polda Jatim tidak ditemukan datanya.



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)



Kinerja Satker Lalu Lintas Polda Jatim(6,09) berada pada peringkat ke-29, hanya lebih baik dari Polda Maluku Utara (5,81) dan Polda Papua (5,50) di peringkat ke-30 dan ke-31. Dibandingkan dengan Polda lain di wilayah Pulau Jawa juga tertinggal jauh, seperti Jawa Barat (7,18) di peringkat ketujuh, Polda Banten (6,93) di peringkat ke-10, Polda Metro Jaya (6,71) di peringkat ke-14, dan Jateng (6,66) di peringkat ke-16. Sementara polda di Pulau Jawa yang mendekati kinerja Satker Lalu Lintas Polda Jatim adalah Polda DIY (6,43) yang berada di peringkat ke-22.

Meskipun secara keseluruhan kinerja Satker Lalu Lintas Polda Jatim dinilai rendah, namun empat prinsip pada satker ini memiliki nilai di atas rata-rata nasional, yakni Akuntabilitas, Perilaku, Responsif, dan prinsip Transparansi yang memiliki nilai tertinggi diantara tujuh prinsip lainnya. Nilai transparansi

yang tinggi Satker Lantas Polda Jatim karena masyarakat menilai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, terutama untuk mendapatkan SIM, STNK dan BPKB, memiliki keterbukaan dalam hal prosedur, biaya, dan waktu.

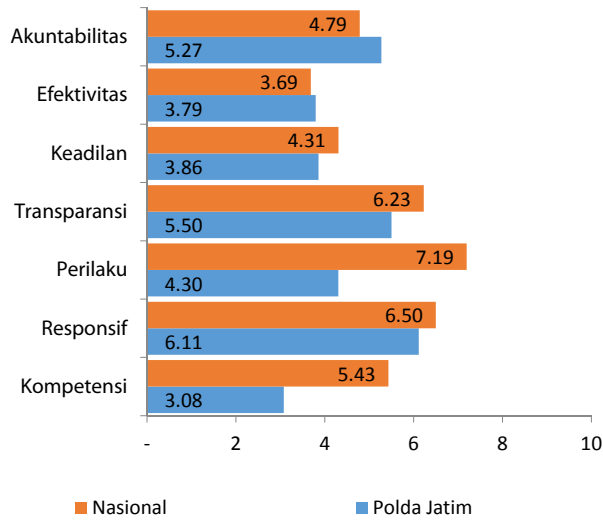
Namun demikian untuk informasi terkait dengan anggaran dinilai masih belum terbuka untuk masyarakat umum. Apabila masyarakat ingin mendapatkan informasi mengenai anggaran satker Lantas harus melalui prosedur tertentu, yakni dengan mengajukan surat permohonan ke Mabes. Prinsip lain yang dinilai cukup baik adalah Integritas, terlihat dari hanya ada satu personel satker ini yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, atau pidana. Sedangkan integritas personel dinilai cukup baik oleh masyarakat, yakni dengan skor 3,29 dari nilai maksimal 5.

Sebaliknya aspek kompetensi Satker Lantas harus mendapatkan perhatian yang sangat serius. Dari sisi persentase jumlah personel Lantas terhadap DSPP personel Lantas sangat jauh melampaui angka ideal yakni mencapai 310%, namun ternyata persentase personel yang memiliki kompetensi Lantas (Dikmas, Yasa, Patwal, Regiden dan Laka Lantas) berbanding personel riil Lantas hanya ada 1%. Dari sarana pendukung seperti jumlah kendaraan roda 4 dan roda 2 dibandingkan dengan Personel Lantas juga tidak mencapai 1%. Sedangkan dari ketersediaan piranti lunak SOP Lantas yang bersumber dari Mabes Polri, dari yang seharusnya 50 SOP ternyata hanya ada 3.

3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)

Kinerja ITK Satker Intelkam Polda Jatim tidak jauh berbeda dengan Lantas, yakni sebesar 4,42 berada di bawah rata-rata nasional dan menempati peringkat ke-28. Dibandingkan dengan Polda lain di wilayah Pulau Jawa, capaian Satker Intelkam Polda

Jatim jauh tertinggal. Dengan Jabar (7,17) yang berada di peringkat pertama tertinggal hampir 3 poin, dan yang terdekat adalah Polda DIY (6,14) yang berada di peringkat sembilan, terpaut hampir 2 poin. Hasil ini menunjukkan betapa tertinggalnya Satker Intelkam Polda Jatim dibandingkan rekan-rekannya satu pulau.



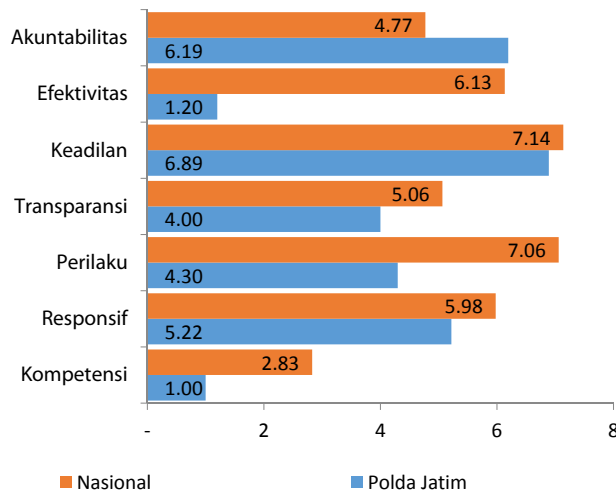
Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Di antara tujuh prinsip yang ada di Satker Intelkam, prinsip Responsif mendapatkan nilai tertinggi yakni 6,11 namun masih di bawah rata-rata nasional. Sedangkan satu-

satunya prinsip yang memiliki nilai di atas rata-rata nasional adalah Akuntabilitas (5,27). Prinsip Responsif mendapatkan tertinggi meskipun masih di bawah rata-rata nasional, karena jumlah piranti lunak atau SOP inisiatif yang idelanya 20, ternyata hanya ada 7 SOP. Sementara penilaian masyarakat terhadap kecepatan personel Intelkam dalam melakukan deteksi Intelijen dan kecepatan dalam melayani SKCK dinilai baik, yakni masing-masing mendapatkan nilai 3,25 dan 3,37 dari skor maksimal 5. Adapun prinsip Akuntabilitas relatif baik, terlihat dari nilai AKIP Intelkam yang mencapai hampir 50% dan berada di atas rata-rata nasional.

Sama seperti Satker Binmas dan Lantas, Satker Intelkam Polda Jatim juga harus menaruh perhatian serius pada aspek kompetensinya. Dari sisi persentase jumlah personel Lantas terhadap DSPP personel Lantas melampaui angka ideal, yakni mencapai 152%. Sementara dari persentase personel yang memiliki kompetensi Lantas (Dikmas, Yasa, Patwal, Regiden dan Laka Lantas) berbanding personel riil Lantas hanya ada 1%. Dari sarana pendukung - seperti jumlah kendaraan roda 4 dan roda 2 - dibandingkan dengan Personel Lantas juga hanya 11%. Sedangkan dari ketersediaan piranti lunak SOP Lantas yang bersumber dari Mabes Polri, dari yang seharusnya 50 SOP ternyata hanya ada 10.

#### 4. Satker Polisi Perairan (Polair)



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Kurang lebih sama dengan Binmas, Intelkam dan Lantas, kinerja ITK Satker Polair Polda Jatim juga tidak memuaskan. Berada pada peringkat 30 dengan nilai 3,73 jauh di bawah rata-rata nasional sebesar 5,20, dan lebih dari 3 poin di bawah nilai ITK Polda Aceh (6,82) yang ada di peringkat pertama. Capaian Polda Jatim ini juga jauh tertinggal dibandingkan Jawa Barat yang berada di peringkat kedua dengan nilai 6,67, dan Polda Banten di peringkat empat dengan nilai 6,30.

Sedangkan polda lain di Pulau Jawa yang capaiannya relatif dekat dengan Polda Jatim adalah Polda DIY (4,65) yang berada di peringkat ke-26.

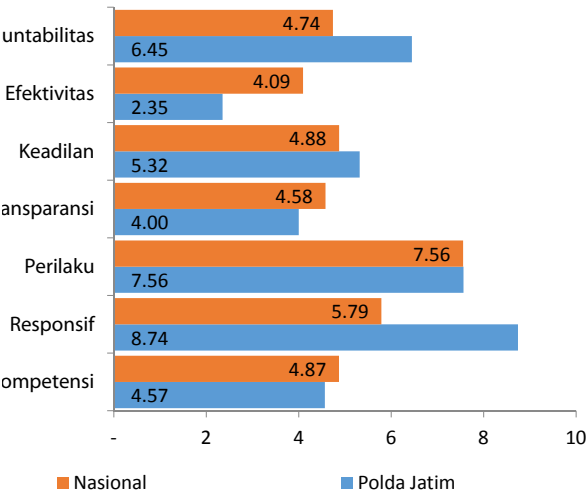
Prinsip Keadilan merupakan prinsip tata kelola terbaik yang diterapkan oleh Satker Polair di Polda Jatim (6,89) namun masih di bawah rata-rata nasional (7,06). Hasil survei persepsi pihak internal dan eksternal memberikan nilai 3,27 dari maksimum nilai 5 untuk pelaksanaan tugas Polair, seperti patroli perairan/perbatasan, SAR, Sambang Nusa,

Polmas Perairan. Artinya dalam melaksanakan tugasnya tidak ada diskriminasi. Sementara prinsip Akuntabilitas (6,19) merupakan satu-satunya prinsip di Satker Polair yang memiliki nilai di atas rata-rata nasional (4,77). Kinerja prinsip Akuntabilitas ini diperoleh dari nilai AKIP Polair yang mencapai 57,71%.

Sama seperti Satket Lantas, Binmas, dan Intelkam, kelemahan yang harus dibenahi Satker Polair adalah aspek kompetensinya. Prinsip Kompetensi memiliki kinerja paling rendah dibandingkan prinsip lainnya. Berdasarkan data yang tersedia, kompetensi personel Polair di Polda Jatim masih belum ideal. Persentase jumlah personel Polair terhadap DSPP personel Lantas melampaui angka ideal yakni mencapai 264%. Akibatnya rasio Kapal Polair dibandingkan perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda tidak mencapai 1%. Hal yang sama juga terjadi pada rasio jumlah personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada di wilayah Polda Jatim juga tidak mencapai 1%. Sedangkan dari ketersediaan piranti lunak SOP Polair yang bersumber dari Mabes Polri, dari yang seharusnya 50 SOP ternyata di Satker Polair Polda Jatim hanya ada 1. Sayangnya kita tidak menemukan data personel Polair yang memiliki kompetensi Polair (ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Binmas) berbanding DSPP Polair.

5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)

Kinerja Satker Reskrim Umum Polda Jatim adalah yang terbaik dibandingkan sembilan satker lainnya. Dengan nilai 5,71 di atas rata-rata nasional (5,24) dan berada di peringkat ketujuh. Kinerja Polda-polda di Pulau Jawa, yang lebih baik dari Satker Reskrim Umum Polda Jatim ini hanya Polda Metro Jaya (5,97), sementara polda lainnya berada di bawahnya, seperti Banten (5,39) di peringkat sepuluh, Jabar di peringkat ke-15, Jateng di peringkat ke-16, dan DIY di peringkat ke-22 dengan nilai 5,09.

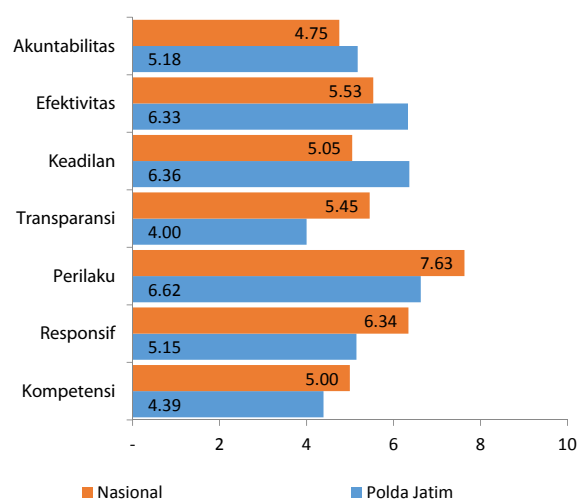


Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim Umum

Meskipun nilainya masih di bawah rata-rata nasionalnya, Prinsip Responsif mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan enam prinsip lainnya. Masyarakat maupun internal Polda memberi nilai sangat baik, yakni 3,63 dari skala 0-5 untuk rata-rata kecepatan penanganan perkara Reskrim Umum dibandingkan waktu yang ditentukan. Selain itu jumlah piranti lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap pilun yang harus dimiliki mencapai nilai 23%, padahal nilai ideal adalah sebesar 20%.

Aspek yang harus dibenahi adalah pelaksanaan Prinsip Efektivitas, karena prinsip ini yang terendah nilainya diantara prinsip lain pada Satker Reskrim Umum. Aspek yang menyebabkan rendahnya Prinsip Efektivitas adalah sedikitnya presentase jumlah kasus P21, yakni hanya 28%. Hal ini menunjukkan kurang efektifnya kinerja Satker Reskrim Umum di Polda Jatim. Hal lain yang juga kurang efektif adalah perencanaan anggaran, dimana realisasi belanja mencapai 114% dari yang telah ditetapkan.

### 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)



Grafik 7. Kinerja Satker Resk Khusus

Kinerja ITK Satker Reskrim Khusus Polda Jatim berada pada peringkat 21 dengan nilai 5,52 tepat di bawah Polda DIY (5,54) yang berada di peringkat ke-20. Capaian kedua daerah ini masih di bawah rata-rata nasional (5,74) dan terpaut 2 poin dibandingkan ITK Satker Reskrim Khusus Polda Kalbar yang berada pada peringkat pertama. Sementara polda lain di Pulau Jawa yang memiliki nilai di atas Polda Jatim adalah Polda Banten (6,96) di peringkat tiga, Polda Metro Jaya (6,12) di peringkat tujuh, Polda Jabar (6,11) peringkat delapan

dan Polda Jateng (5,85) di peringkat ke-11.

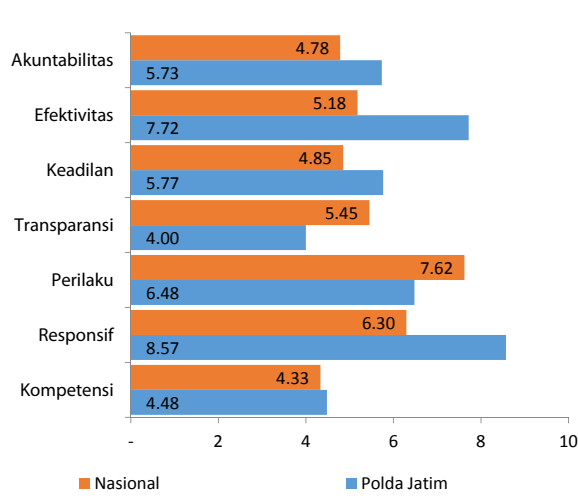
Capaian Satker Reskrim Khusus Polda Jatim tersebut diperoleh dari kinerja ketujuh prinsipnya, dimana Prinsip Perilaku (6,62) adalah yang tertinggi meski masih di bawah rata-rata nasionalnya (7,63). Masyarakat menilai bahwa perilaku personel Satker Reskrim Khusus Polda Jatim cukup baik. Dari skala penilaian 0-5, masyarakat menilai bahwa integritas anggota Reskrim Umum Polda Jatim mencapai 3.44. Yang membuat nilai Perilaku cenderung kurang baik dibanding rata-rata nasional adalah dari dokumen sidang pelanggaran kode etik (Bid Propam, Subbagrenmin Reskrim Khusus), ditemukan empat personel Reskrim Khusus yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana.

Selain prinsip Perilaku, Prinsip Keadilan dinilai cukup tinggi kinerjanya. Hal ini terlihat dari penilaian masyarakat yang menyatakan bahwa dalam menangani kasus Reskrim Khusus cukup adil dengan tidak memandang tingkat ekonomi dari pelapor. Jumlah Polwan yang menjadi penyidik di Reskrim Khusus Polda Jatim juga mencapai 17% atau empat orang dari keseluruhan jumlah penyidik yang berjumlah 63 orang. Keterwakilan Polwan sebagai penyidik di Polda Jatim ini relatif banyak dibandingkan Polda lain di Indonesia.



Sama seperti Satket Lantas, Binmas, dan Intelkam, dan Satker Polair, kelemahan yang harus dibenahi Satker Reskrim Khusus adalah kompetensinya. Berdasarkan data yang tersedia, kompetensi personel Reskrim Khusus di Polda Jatim masih jauh dari ideal. Hal ini terlihat data personel Reskrim Khusus yang memiliki kompetensi hanya 47% nya. Padahal dari sisi persentase jumlah personel Lantas terhadap DSPP personel Reskrim Khusus melampaui angka ideal, karena mencapai 126%. Sementara persentase sarana pendukung, seperti jumlah kendaraan roda 6, 4 dan roda 2 dibandingkan dengan personel Reskrim Khususnya 23%. Rasio jumlah personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada di wilayah Polda Jatim juga tidak mencapai 1%. Sedangkan dari ketersediaan piranti lunak SOP Reskrim Khusus yang bersumber dari Mabes Polri tidak ditemukan datanya.

7. Satker Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)



Grafik 8. Kinerja Satker Resk Narkoba

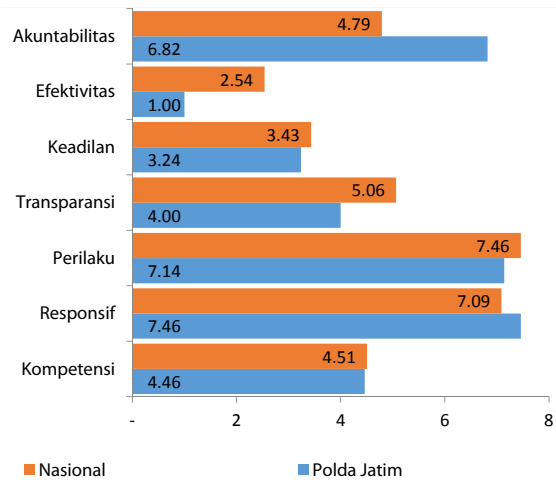
Sama seperti Satker Reskrim Khusus, peringkat kinerja ITK Reskrim Narkoba di Polda Jatim secara nasional juga cukup baik, yakni berada di peringkat delapan dengan nilai 6,08. Capaian Polda Jatim ini lebih baik dibandingkan dengan Polda DIY (5,58) di peringkat ke-17, dan Polda Metro Jaya (5,23) yang berada di peringkat ke-23, namun lebih rendah dibandingkan Polda Banten yang berada di peringkat pertama dengan nilai (6,90), atau Polda Jateng (6,82) di peringkat dua, dan Polda jabar (658) di peringkat tiga.

Di antara tujuh prinsip yang diterapkan pada Satker Reskrim Narkoba, prinsip Responsif memperoleh nilai tertinggi (8,57) dandi atas rata-rata nasionalnya. Kecuali prinsip Transparansi Prinsip lain juga berada di atas rata-rata nasional. Masyarakat dan internal Polda memberi nilai 3,53 dari skala 0-5 terhadap rata-rata kecepatan penanganan perkara Reskrim Narkoba terhadap jangka waktu yang ditentukan. Sementara jumlah piranti lunak (Pilun) atau SOP inisiatif terhadap total Pilun yang harus dimiliki mencapai 25% dari angka capaian ideal sebesar 20%.

Aspek yang masih harus diperbaiki dari Reskrim Narkoba Polda Jatim adalah transparansi. Data anggaran Reskrim Narkoba yang ternyata masih sulit diakses oleh masyarakat yang memerlukannya. Untuk mendapatkan informasi atau data anggaran Reskrim Narkoba Polda Jatim, terlebih dahulu harus mengajukan surat permohonan ke Mabes Polri.

## 8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Kinerja ITK Satker Shabara Polda Jatim berada di peringkat ke-17 dari 31 Polda di Indonesia dengan nilai 5,24. Dibandingkan hasil yang diperoleh Polda Bengkulu yang berada di peringkat pertama dengan (6,73)terpaut 1,4 poin. Capaian Satker Shabara Polda Jatim ini di bawah rata-rata nasional (5,39) dan di bawah sebagian besar Polda-polda lain di Jawa, seperti Polda jabar (5,81) diperingkat enam, Polda Banten (5,78) diperingkat tujuh, Polda DIY (5,25) diperingkat ke-12, dan Jateng (5,49) diperingkat ke-14. Satu-satunya polda di Jawa yang kinerja Satker Sabharadi bawah Polda Jatim adalah Polda Metro Jaya (4,86) di peringkat ke-28.



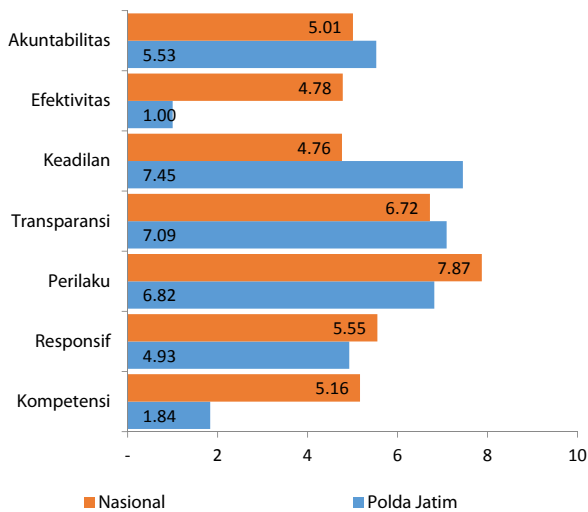
Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Dari tujuh prinsip tata kelola yang baik Satker Sabhara Polda Jatim, Prinsip Responsif mendapatkan nilai tertinggi (7,46). Dari skala penilaian 0-5, masyarakat memberikan nilai 3,53 untuk tingkat inisiatif Sabhara untuk melaksanakan Turjawali. Untuk kecepatan mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) mendapat nilai 3,60, dan untuk kecepatan paasukan Dalmas dalam mendatangi TKP mendapat nilai 3,79. Sementara untuk kecepatan personel Tipiring dalam berkoordinasi dengan instansi terkait (Dinas Sosial, Pengadilan Negeri, dan Pemda), masyarakat memberi nilai yang juga tinggi yakni 3,51. Tidak heran bila masyarakat memberikan penilaian positif untuk kinerja Satker Sabhara Polda Jatim, karena satker ini dilengkapi dengan jumlah piranti lunak atau SOP inisiatif yang mendekati ideal, yakni ada 14 SOP dari idealnya 20 SOP yang harus ada.

Di sisi lain, Prinsip Efektivitas merupakan prinsip terendah yang diterapkan Satker Sabhara di Polda Jatim. Hal ini disebabkan oleh masih belum tidak efektifnya penetapan anggaran Satker Sabhara. Dari anggaran yang ditetapkan sebesar Rp. 22.868.943.000,-, realisasinya mencapai Rp.27.073.111.477,- atau 118,38%.

## 9. Satker Sumberdaya Manusia (SDM)

Indeks pelayanan publik untuk Satker SDM Polda Jatim)adalah sebesar 5,41 berada pada peringkat ke-19 di bawahrata-rata nasional (5,65) dan terendah diantara polda-polda yang ada di wilayah Jawa. Kecuali Polda Metro Jaya (5,88) yang berada di peringkat ke-19, yang lainnya masuk 10 besar. Polda Jabar (8,31) berada diperingkat pertama, diikuti oleh Polda Jateng (6,72) di peringkat empat, Polda Banten (6,31) diperingkat delapan dan Polda



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

DIY (6,29) di peringkat sembilan. Capaian Polda Jatim ini terpaut 2,9 poin di bawah Polda Jabar pada posisi teratas.

Dari tujuh prinsip yang diterapkan oleh Satker SDM, Prinsip Keadilan mendapatkan nilai tertinggi (7,45). Masyarakat menilai proses rekrutmen atau seleksi anggota Polri yang dilaksanakan oleh Satker SDM cukup adil, yakni dengan skor 2,83 dari skala 0-5. Selain itu terdapat kesempatan yang cukup baik juga bagi Polwan (wanita) untuk menduduki jabatan struktural di Satker SDM,

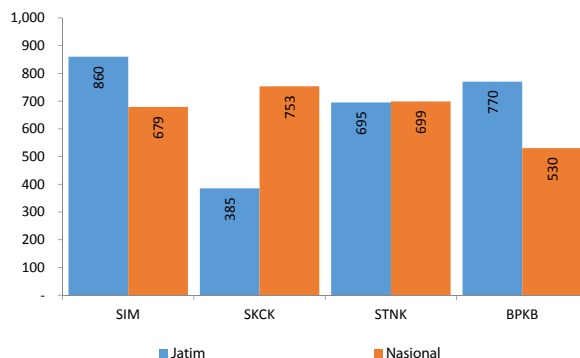
yang dibuktikan dengan adanya 27% Polwan yang menduduki jabatan struktural.

Hal yang perlu dibenahi adalah efektivitas unit SDM dalam melakukan mentapkan anggaran. Persentase serapan anggaran SDM Polda Jatim hanya mencapai 61% dari total anggaran sebesar Rp.17.354.295.000, di tahun 2013-2014, atau hanya terserap sebesar Rp.10.559.811.983,-. Hal ini mengindikasikan bahwa penetapan anggaran dilakukan secara kurang efektif, sehingga realisasinya jauh dari yang telah ditetapkan.

Di samping efektivitas penetapan anggaran, kompetensi satker SDM juga perlu ditingkatkan. Persentase jumlah personel SDM terhadap DSPP personel SDM 239% jauh melampaui idealnya. Kemudian pelaksanaan uji kepatutan dan kelayakan secara reguler bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/pangkat tertentu melalui *assessment center*, juga kurang baik yakni berada pada kisaran angka satu, padahal idealnya adalah 50.

## LAYANAN PUBLIK

Kualitas layanan publik setiap Polda dilihat dari kualitas empat pelayanan utama yakni, pelayanan SIM, SKCK, STNK, dan BPKB. Dari hasil survei Layanan Publik terhadap Polda Jatim menempati peringkat ke 14 secara nasional dengan nilai skor 2710. Hasil yang diperoleh Polda



Grafik 11. Kinerja Layanan Publik Polda

Jatim ini masih di bawah rata-rata nasional yang sebesar 2661. Dibandingkan dengan peringkat pertama untuk layanan publik, yakni Polda Sumsel (3827) terpaut cukup jauh yakni 1117 poin.

Sementara dibandingkan dengan polda-polda lain di wilayah Pulau Jawa, Polda Jatim hanya lebih baik dibandingkan dengan Polda DIY (2524) yang berada di peringkat ke-20, tetapi masih kalah dibandingkan tetangganya Polda Banten (2881) diperingkat ke-12. Sementara yang tertinggi di Pulau Jawa adalah Polda Metro Jaya (3827) diperingkat kedua secara nasional, diikuti Polda Jabar (3217) di peringkat kelima, dan Jateng (3175) di peringkat enam.

## **1. Pelayanan SIM**

Pelayanan SIM di Polda Jatim cukup baik yakni berada di peringkat kelima dengan nilai 860 berada di atas rata-rata nasional yang sebesar 679, dan 115 poin di bawah Polda Sumsel yang berada pada peringkat pertama dengan nilai 975. Pencapaian layanan SIM Polda Jatim ini sedikit lebih baik dibandingkan Polda DIY (547) di peringkat ke-25 dan Banten (687) di peringkat ke-15, dan namun masih di bawah Polda Jabar (930) yang merupakan tetangganya yang berada di peringkat keempat dan Polda Jateng (930) dan Polda Metro Jaya (940) yang berada di peringkat ketiga dan kedua secara nasional.

Capaian kinerja pelayanan SIM yang baik di Polda Jatim ini terutama karena telah disusun, ditetapkan, dan diterapkannya standar pelayanan yang mengacu UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam melakukan pelayanan SIM sudah ditetapkan target kinerja pelayanan secara baik dan rasional. Dukungan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal, serta mampu memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan baik dilihat dari aspek kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan. Untuk menerima keluhan dari masyarakat telah diterapkan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, dan meskipun dalam keadaan yang terbatas namun telah ada petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan.

Dalam memberikan pelayanan telah ditetapkan dan diterapkan pedoman kode etik pegawai. Hal ini yang melandasi sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan secara baik. Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan cukup baik. Demikian juga halnya dengan tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Meskipun pelayanan SIM di Polda Jatim sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Pelayananannya SIM di Polda Jatim belum menerapkan standar ISO 9001:2008 yang mengacu pada ruang lingkup jenis pelayanan seperti pada UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Akibatnya tingkat pencapaian kinerja sangat rendah. Evaluasi terhadap kepuasan pengguna layanan juga belum dilakukan, ini terlihat dari hasil survei IKM sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No.25/2004 yang sangat rendah.

Ketiadaan sistem/mekanisme untuk menyaring pengaduan masyarakat ini mengakibatkan tidak ada dasar untuk melakukan peningkatan pelayanan yang sudah dilakukan. Polda Jatim perlu menetapkan moto pelayanan yang mampu memotivasi pegawainya untuk melakukan pelayanan terbaik, dan mempublikasikan secara luas kepada masyarakat.

## **2. Pelayanan STNK**

Kinerja pelayanan STNK ini Polda Jatim adalah yang terendah dibandingkan polda-polda lain di wilayah Pulau Jawa. Berada di peringkat ke-20 secara nasional dengan nilai 695, di bawah Polda DIY (750) yang berada di peringkat ke-15. Sementara polda lain di Pulau Jawa yang terbaik adalah Polda Metro Jaya (980) di peringkat ketiga, diikuti Polda Jabar(955) peringkat kelima, Polda Banten (847) peringkat ke-10 dan Polda Jateng (785) peringkat ke-12.

Hal-hal yang membuat rendahnya kinerja pelayanan STNK Polda Jatim antara lain adalah tingkat pencapaian target kinerja masih rendah, karena belum ditetapkannya target kinerja pelayanan dengan baik. Hal ini juga berimbas pada aspek lainnya yakni penanganan pengaduan masyarakat, dimana tidak satupun pengaduan masyarakat yang dapat terselesaikan.

Meskipun pelayanan STNK di Jatim dinilai rendah, namun ada hal-hal yang cukup positif, yakni adanya penetapan target kinerja pelayanan dan capaian target kinerja yang baik. Selain itu sudah ditetapkan pedoman kode etik pegawai, meskipun penerapannya belum optimal. Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan cukup cukup baik, kalau tidak dapat dikatakan kurang. Hal lainnya adalah bahwa dalam memberikan pelayanan didukung sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal. Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan

## **3. Pelayanan BPKB**

Hasil Survei Layanan Publik BPKB untuk Polda Jatim (770) berada di atas rata-rata nasional (698). Capaian Polda Jatim ini cukup masih di bawah Polda Metro Jaya yang menempati peringkat ketiga secara nasional dengan nilai 987, dan Polda Jabar (785) diperingkat ke-12. Namun lebih baik dibandingkan Polda Jateng (760) di peringkat ke-13, Polda DIY (750) di peringkat ke-14, serta Polda Banteng (602) di peringkat ke-21.

Beberapa aspek yang mendorong tingginya kinerja pelayanan BPKB di Polda Jatim antara lain adalah telah disusun, ditetapkan, dan diterapkannya standar pelayanan yang mengacu UU No.25/2009 tentang pelayanan publik. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik yang mengikat petugas pelayanan di Polda Jatim, maklumat pelayanan dipublikasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tahu bagaimana janji layanan para petugas.

Sebaliknya masih banyak hal-hal yang menjadikan rendahnya kinerja dan harus diperbaiki dalam pelayanan BPKB di Polda Jatim. Yang pertama adalah belum ditetapkan target kinerja pelayanan secara baik, yang mengakibatkan tingkat pencapaian target kinerja sangat rendah. Hal-hal lain yang menyebabkan rendahnya kinerja pelayanan BPKB di Polda Jatim antara lain adalah tingginya prosentase jumlah pengaduan yang tidak dapat diselesaikan. Hal ini kemungkinan karena di Polda Jatim tidak ada petugas/unit khusus yang menangani pengaduan, serta tidak dilakukannya Survei IKM yang mengacu pada Peraturan Menpan-RB.

#### **4. Pelayanan SKCK**

Pelayanan SKCK di Polda Jatim adalah yang paling rendah dibandingkan dengan tiga unit layanan lainnya (SIM, BPKB, STNK), yakni dengan skor 385 berada di peringkat ke 27 dari 31 Polda yang disurvei. Skor yang diperoleh Polda Jatim untuk pelayanan SKCK ini jauh di bawah rata-rata nasional (530) dan juga paling rendah dibandingkan Polda lain di wilayah Jawa. Untuk polda-polda lain di Pulau Jawa, yang tertinggi adalah Polda Jateng (700) di peringkat tiga, diikuti Polda Banten (682) di peringkat empat, dan Polda Metro Jaya (615) di peringkat kesembilan. Sementara Polda Jabar (547) berada di peringkat ke-12, dan DIY (477) di peringkat ke-22.

Rendahnya kinerja pelayanan SKCK di Polda Jatim terjadi karena penyelenggaraan pelayanan publik belum dilakukan dengan mekanisme dan prosedur yang sistematis dan terstandarisasi. SKCK di Polda Jatim belum mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 dan belum didukung sistem informasi pelayanan secara elektronik. Yang memprihatinkan adalah ketiadaan informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan secara jelas.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan tidak ada penetapan target kinerja untuk para petugas pelayanan, sehingga tingkat pencapaian target kinerja tidak dapat diukur. Hal ini diperparah dengan ketidakjelasan uraian tugas bagi petugas pelaksana pelayanan. Tidak ada publikasi Maklumat Pelayanan dan tidak ada penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.

Dalam periode penilaian, belum dilakukan survei IKM untuk mendapatkan masukan dari masyarakat atas kualitas pelayanan. Survei IKM yang pernah dilakukan belum mengacu pada Kepmenpan No.25/2004, dan tidak ada tindak lanjut dari survei IKM yang dilakukan tersebut. Di atas semua itu, rendahnya pelayanan SKCK di Polda Jatim kemungkinan terjadi karena tidak adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja pada pelayanan SIM, STNK, dan BPKB Ditlintas Polda, serta pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Secara umum kompetensi Satker-satker di Polda Jatim masih lemah dilihat dari berbagai aspek yang ada. Tingginya persentase jumlah personel setiap Satker terhadap DSPP personel satker yang bersangkutan yang melampaui 100%, sementara prosentase personel yang memiliki kompetensi sesuai yang dibutuhkan untuk menjalankan fungsi satker sangat sedikit menunjukkan kelemahan manajemen SDM di Polda Jatim. Hal ini menunjukkan kurangnya pendidikan dan pelatihan bagi para personel. Untuk itu Polda Jatim harus membenahi manajemen SDM guna peningkatan kapasitas dan kualitas SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

Secara umum kinerja pelayanan publik khususnya dalam pelayanan masyarakat untuk memperoleh SIM, STNK, BPKB dan SKCK, sudah baik. Namun yang masih perlu diperbaiki adalah belum ditetapkan target kinerja pelayanan secara baik, yang mengakibatkan tingkat pencapaian target kinerja sangat rendah. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan melalui inovasi pelayanan secara elektronik misalnya.

Dukungan sarana dan prasarana fisik adalah kondisi perlu, namun tidak akan cukup dapat menghasilkan pelayanan yang baik apabila tidak didukung oleh sistem dan mekanisme kerja yang baik. Yang lebih menentukan kualitas layanan adalah bagaimana sistem, prosedur, target kinerja, dan perangkat lunak lainnya, seperti etika, dan pedoman kerja ditetapkan dan dilaksanakan. Informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan belum diinformasikan secara jelas.

Ketiadaan SOP yang merupakan inisiatif dari hampir seluruh Satker, menunjukkan bahwa dalam menjalankan fungsinya satker-satker di Polda Jatim belum didasari pada prosedur yang terukur dan terstruktur. Polda Jatim perlu membenahi mekanisme dan prosedur dalam menjalankan tugasnya menjadi lebih sistematis dan terstandarisasi. Polda Jatim juga perlu menetapkan target sasaran dan kinerja yang terukur agar kinerja layanan publik tersebut lebih terarah dan dapat berjalan secara efektif. Selain itu penerapan sistem informasi pelayanan secara elektronik dalam pelayanan publik dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan performa layanan kepada masyarakat.





# POLDA KALIMANTAN BARAT





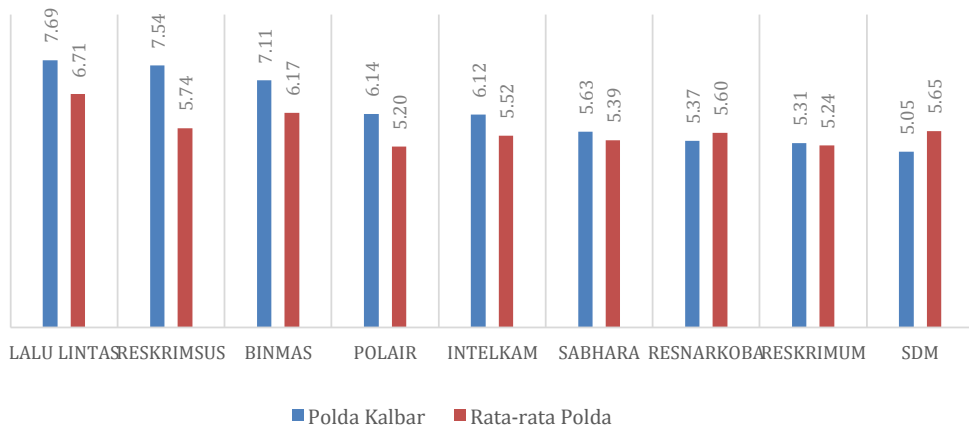


# POLDA KALIMANTAN BARAT

**Peringkat ITK: 4**

**Nilai ITK: 6,218**

**Peringkat Layanan Publik: 3**



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Per Satker Polda Kalimantan Barat.

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Tata Kelola Kepolisian 2015, Polda Kalimantan Barat menempati posisi **ke-4** dari 32 Polda di Indonesia, dengan nilai rata-rata 6.218 (skala kategori “cenderung baik”) terpaut 0.525 poin melampaui jumlah nilai rata-rata ITK Kepolisian Polda yang hanya 5.693. Ini membuktikan kinerja Polda Kalbar berada diatas mayoritas polda yang dinilai. Jika dibandingkan dengan Polda pada regional yang sama seperti Kalsel yang memperoleh nilai 6.042, Kaltim 5.732 dan Kalteng 5.588 maka kinerja Polda Kalbar masih lebih baik.

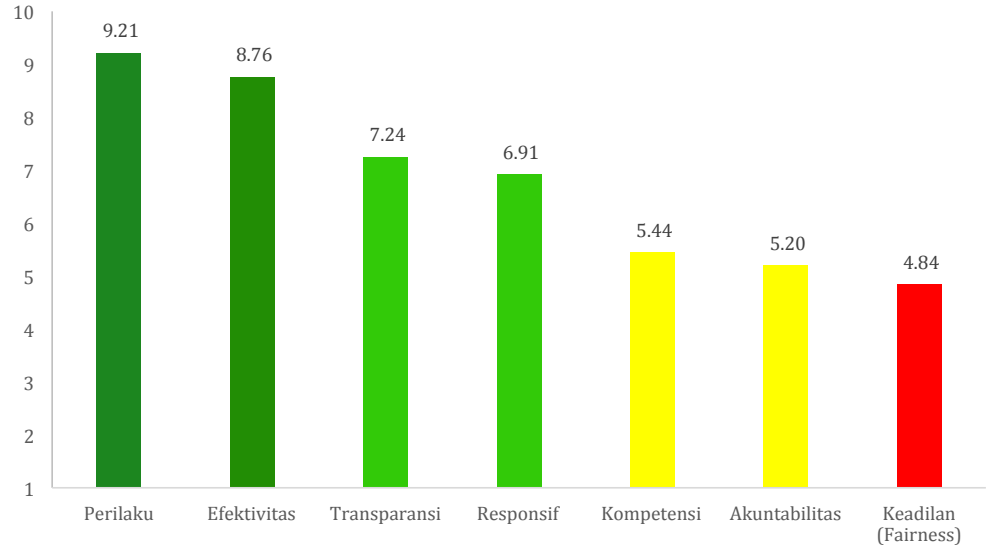
Selanjutnya pada Indeks Tata Kelola Per Satker Polda Kalimantan Barat, Satker Lalu lintas dan Reskrimsus berhasil memperoleh kategori nilai **“baik”** dengan cakupan nilai berkisar antara 7.43 sampai dengan 8.71, sementara Satker Binmas dan Polair dengan rentang nilai 6.14 sampai dengan 7.43 termasuk ke dalam kategori **“cenderung baik”**, sedangkan Satker SDM meskipun memperoleh nilai paling rendah tapi masih terkategori **“sedang”** dimana nilainya berkisar antara 4.86 sampai 6.14.

Sementara itu, penilaian pelayanan publik Polda Kalbar menempati posisi ke-3 dengan skor 3349. Perolehan nilai masing-masing Yanlik adalah SIM (852); STNK (990); BPKB (1000); dan SKCK (507).

Secara umum, satker pada Polda Kalbar memiliki keunggulan dari prinsip Perilaku. Skor tinggi pada prinsip Perilaku menunjukkan rendahnya tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana serta persepsi masyarakat yang cukup baik terhadap pelayanan publik Polda Kalbar. Sementara itu nilai buruk ada pada prinsip Kompetensi disebabkan oleh sedikitnya personel yang memiliki dikjur bila dibandingkan dengan personel riil satker. Hal ini terjadi dikarenakan sedikitnya jumlah sertifikat Dikjur yang di serahkan.

## Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK.

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas).

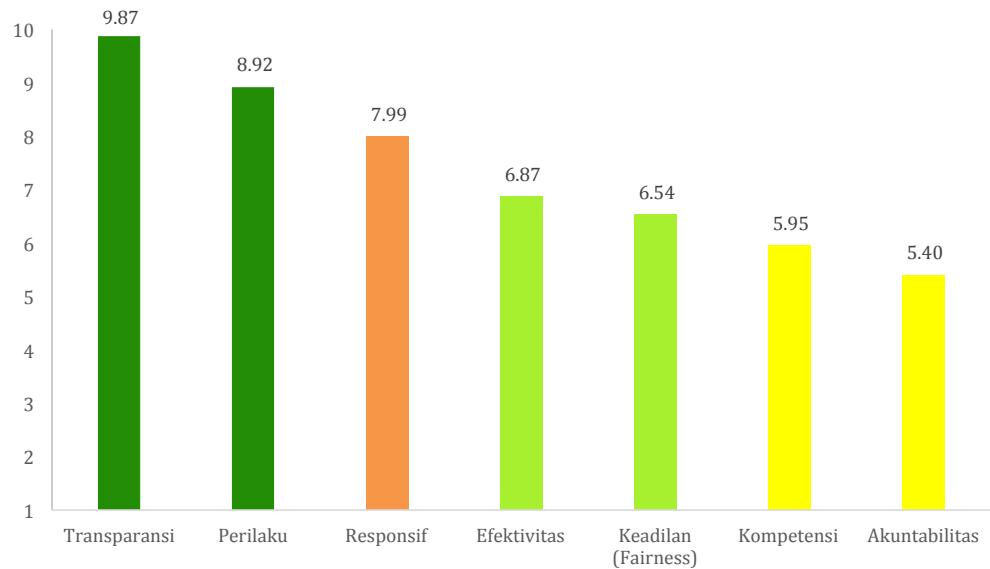


Grafik 2. Prinsip SatkerBinmasPolda Kalimantan Barat.

Secara keseluruhan Prinsip Perilaku (*manner*) merupakan prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Binmas Polda Kalimantan Barat yaitu 9.21 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Keadilan (*fairness*) dengan nilai 4.84.

Skor tinggi yang diperoleh prinsip Perilaku karena tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Prinsip ini juga didukung oleh tingginya integritas para anggota Bhabinkamtibmas. Sementara rendahnya persentase polwan yang menduduki jabatan struktural di Satker Binmas menyebabkan rendahnya skor pada prinsip keadilan (*fairness*) meskipun tidak ditemukan adanya diskriminasi dalam pelaksanaan penyuluhan oleh Bhabinkamtibmas pada Satker ini (Grafik 2).

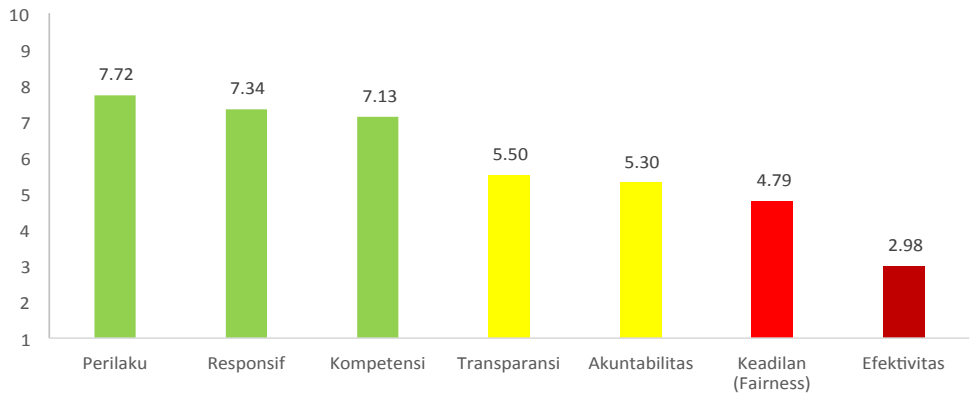
## 2. Satker Lalu lintas (Lantas).



Grafik 3. Prinsip Satker Lantas Polda Kalimantan Barat.

Satker Lalu lintas merupakan Satker terbaik di Polda Kalimantan Barat. ~~ini~~, Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar terhadap prestasi ini adalah prinsip Transparansi yakni sebesar 9.87 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah prinsip Akuntabilitas dengan nilai 5.40. Tingginya skor yang diperoleh prinsip Transparansi di pengaruhi oleh tingginya tingkat keterbukaan anggaran dan tingkat keterbukaan prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di Polda Kalimantan Barat. Sementara nilai AKIP yang rendah di Satker Lantas menyebabkan rendah pula skor pada prinsip Akuntabilitas ini (Grafik 3).

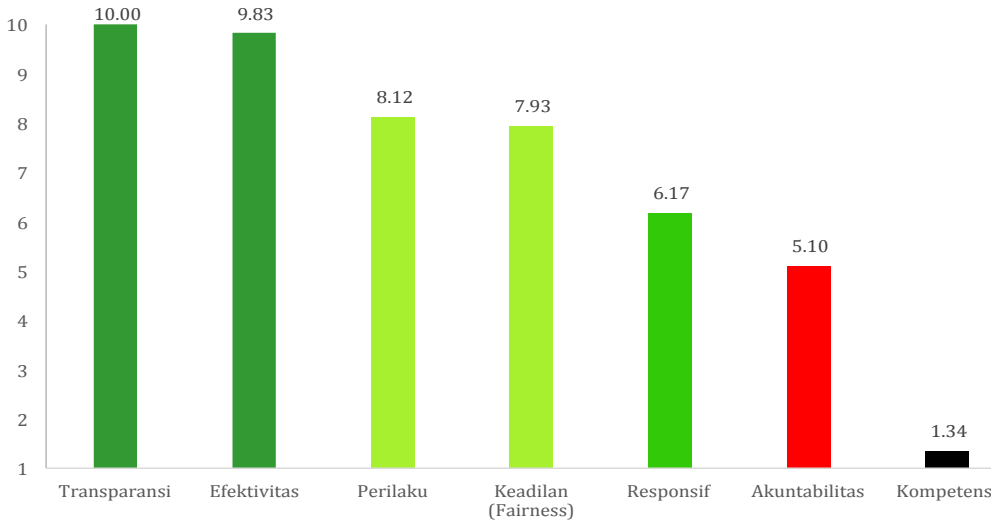
3. Satker Intelijen dan Keamanan (Intelkam).



Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Kalimantan Barat.

Satker Intelkam berada di posisi lima ITK per Satker Polda Kalimantan Barat, prinsip Prilaku merupakan prinsip terbaik pada Satker ini dengan skor sebesar 7.72 sedangkan prinsip yang terburuk adalah prinsip Efektivitas dengan nilai 2.98. Perolehan skor pada prinsip Perilaku ditentukan antara lain oleh rendahnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana sertatingginya tingkat integritas sebagai anggota Intelkam. Sementara Persentase jumlah pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan dan Rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan SKCK menjadi penyebab dari rendahnya skor prinsip Efektifitas (Grafik 4).

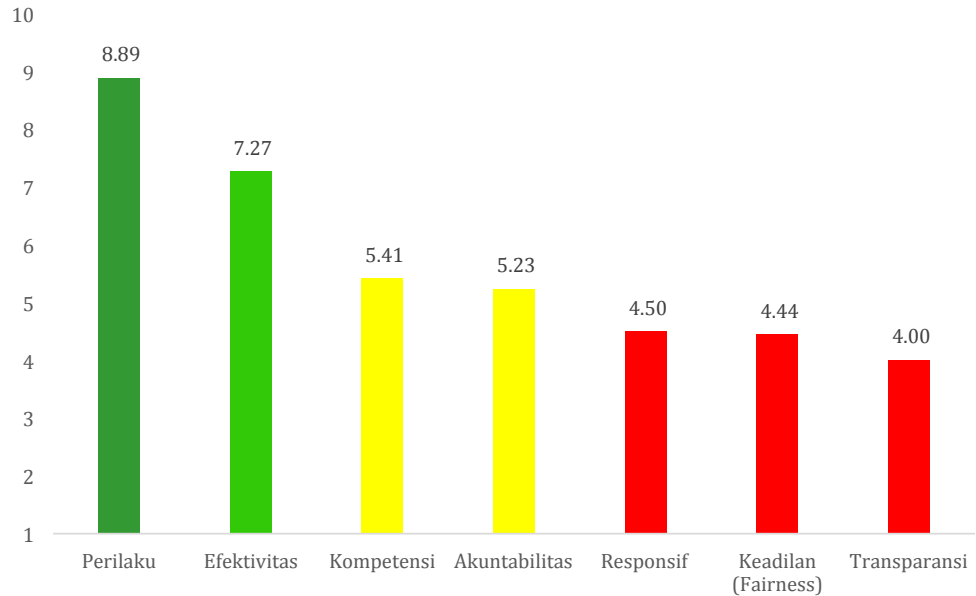
4. Satker Polisi Perairan (Polair).



Grafik 5. Prinsip SatkerPolair Polda Kalimantan Barat.

Prinsip Transparansi dengan nilai 10.00 merupakan prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Polair dalam meraih peringkat ke-4 Satker terbaik se-Polda Kalimantan Barat. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Kompetensi dengan nilai hanya 1.34. Skor maksimal diperoleh prinsip Transparansi karena tingkat keterbukaan anggaran Polair yang sangat baik. Sementara semua indikator pada prinsip Kompetensi Satker Polair, yang meliputi Persentase jumlah personel Polair terhadap DSPP personel Polair, kemudian Persentase jumlah personel Polair yang memiliki kompetensi Polair (ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Binmas) dibanding DSPP Polair, selanjutnya Rasio kapal Polair dibanding luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda, dan Rasio jumlah Personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada di wilayahnya yang menjadi tanggung jawab Polda, serta Jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Polair yang bersumber dari Mabes Polri; bernilai sangat buruk dan menjadi penyebab dari rendahnya skor prinsip ini (Grafik 5).

### 5. Satker Reskrim Umum (Reskrimum).

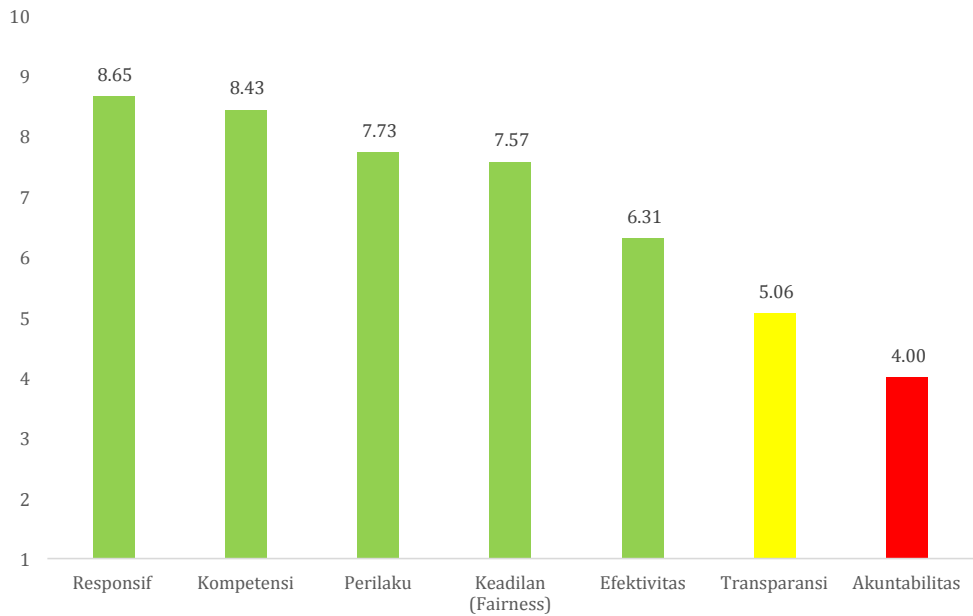


Grafik 6. Prinsip Satker Reskrim Umum Polda Kalimantan Barat.

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Reskrim Umum adalah prinsip Perilaku dengan skor sebesar 8.89 meskipun dengan skor tersebut belum mampu menempatkan Satker ini pada posisi lebih baik dari peringkat 8 se-Polda Kalimantan Barat sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Transparansi dengan nilai 4.00. Tingginya skor yang diperoleh prinsip Perilaku karena tidak adanya

Jumlah personel Unit yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana terhadap jumlah personel yang ada, adanya dokumen sidang pelanggaran kode etik (Bid Propam, Subbagrenmin Reskrim Umum) dan baiknya tingkat Integritas personel anggota Reskrim Umum. Sementara rendahnya nilai Tingkat Keterbukaan anggaran Reskrim di Satkerini menyebabkan rendah pula skor pada prinsip Transparansi (Grafik 6).

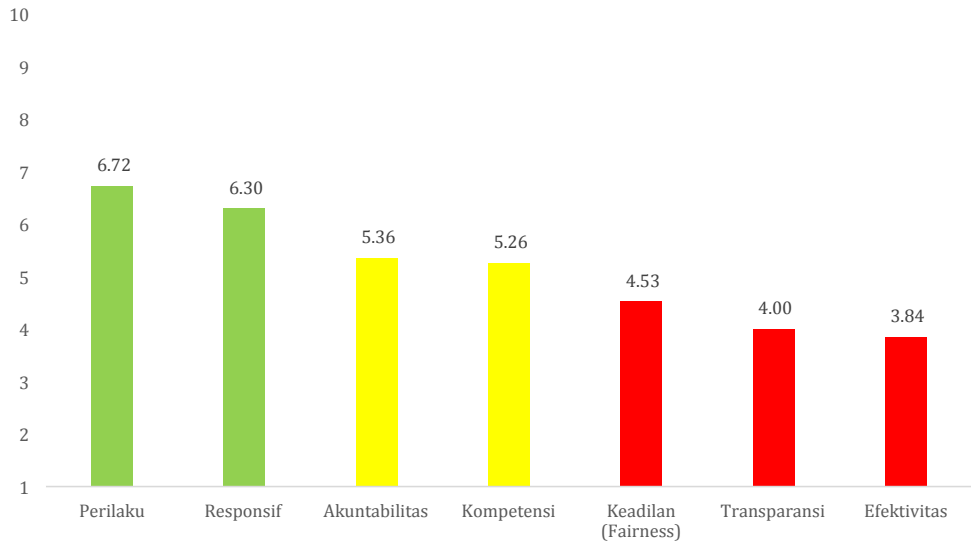
6. Satker Reskrim Khusus (Reskrimsus).



Grafik 7. Prinsip Satker Reskrim Khusus Polda Kalimantan Barat.

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Reskrim Khusus hingga mampu menempati peringkat ke-2 terbaik se-Polda Kalimantan Barat adalah prinsip Responsif yakni sebesar 8.65 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 4.00. Skor tersebut diperoleh prinsip Responsif karena Rata-rata kecepatan penanganan perkara Reskrim Khusus terhadap jangka waktu yang ditentukan dan Jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki Satker Reskrim Umum bernilai baik. Sementara Perolehan nilai AKIP Reskrim Khusus yang cenderung buruk menyebabkan rendahnya skor pada prinsip Akuntabilitas ini (Grafik 7).

7. Satker Reserse Narkoba (Resnarkoba).



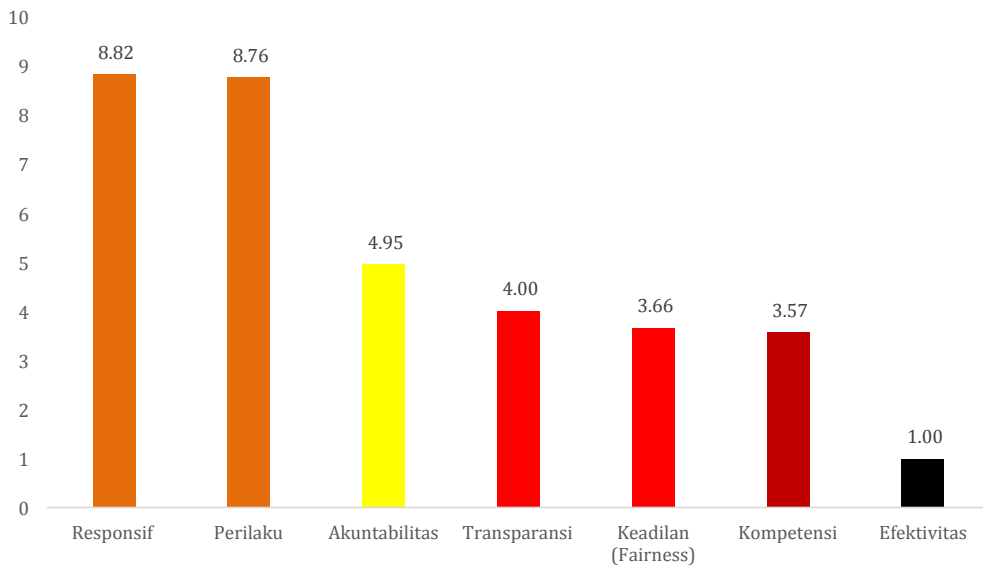
Grafik 8. Prinsip Satker Reserse Narkoba Polda Kalimantan Barat.

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Reserse Narkoba adalah prinsip Prilaku yakni sebesar 6.72 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Efektivitas dengan nilai 3.84. Buruknya Persentase jumlah Kasus P21 terhadap total kasus yang ada. Prinsip Efektivitas juga dipengaruhi lemahnya persentase serapan anggaran Reserse Narkoba menjadi penyebab dari rendahnya skor prinsip efektifitas. Hal ini mnegakibatkan merosotnya juga peringkat Satker ini ke peringkat 7 (tujuh) se-Polda Kalimantan Barat. Sementara skor lebih baik diperoleh prinsip Perilaku karena jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana sedikit dan tingginya tingkat integritas sebagai anggota Reserse Narkoba (Grafik 8).

8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara).

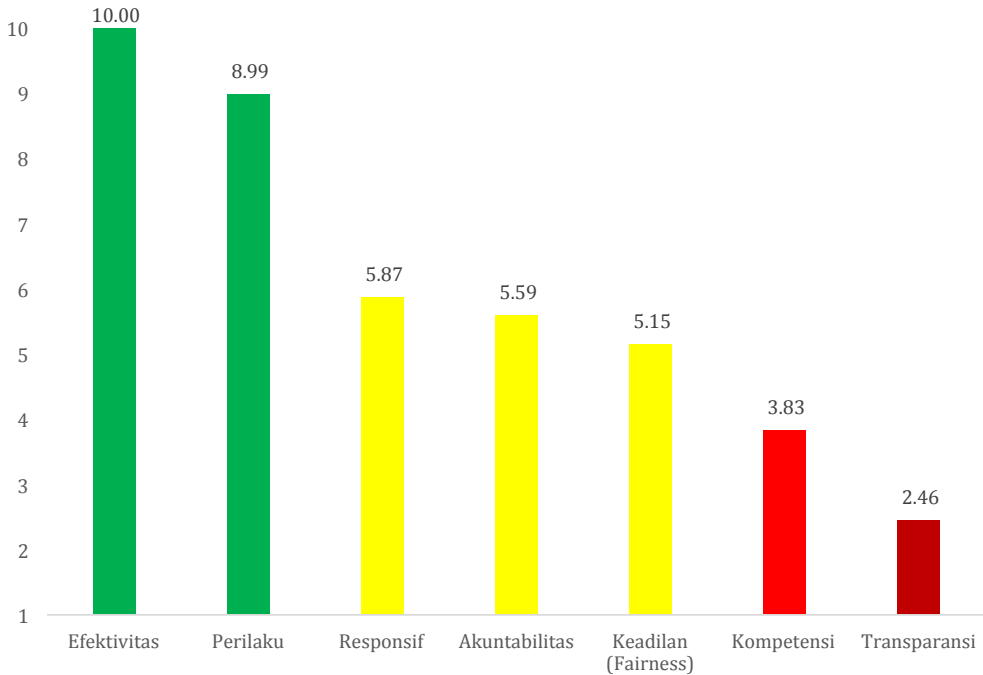
Satker Sabhara menempati urutan ke enam se-Polda Kalimantan Barat. Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar adalah Prinsip Responsif yakni 8.82. Sementara Prinsip Responsif bernilai lebih baik karena skor indikatornya yang meliputi: Jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki, Tingkat inisiatif Sabhara untuk melaksanakan Turjawali dan Kecepatan pasukan Dalmas dalam mendatangi TKP unjuk rasa juga baik (Grafik 9). Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Efektiftas dengan nilai 1.00. Sangat buruknya persentase serapan anggaran Satker Sabhara menjadi penyebab dari rendahnya skor prinsip tersebut.





Grafik 9. Prinsip Satker Sabhara Polda Kalimantan Barat.

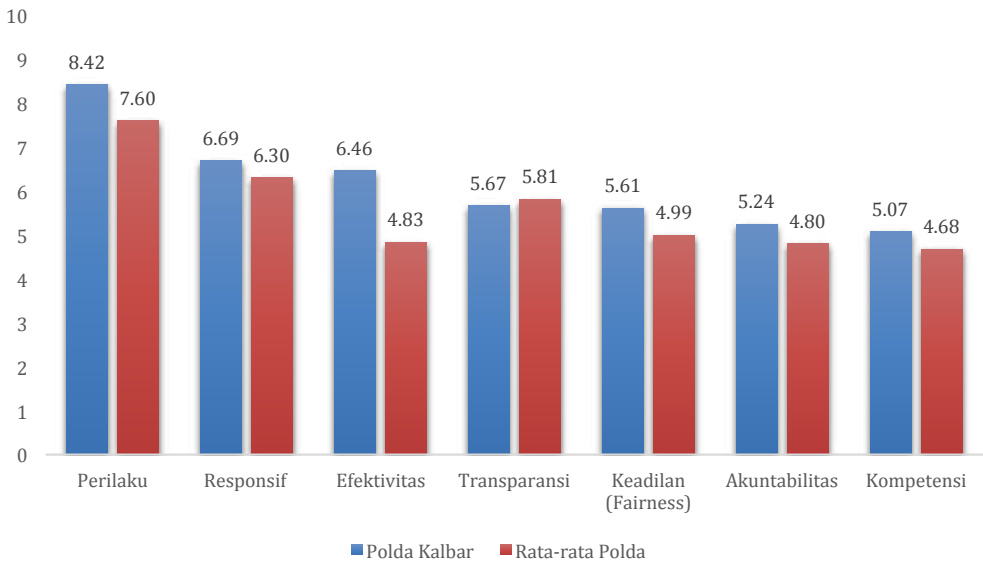
## 9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM).



Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Kalimantan Barat.

Satker SDM memang menempati urutan paling bawah di Polda Kalimantan Barat, namun Prinsip Efektifitas pada satker ini mendapatkan nilai maksimal yakni 10.00 sedangkan Prinsip Transparansi mendapatkan skor terendah dengan nilai 2.46 (Grafik 10). Skor maksimal tersebut diperoleh prinsip Efektifitas karena sangat baiknya Persentase serapan anggaran SDM. Namun demikian disebabkan oleh Tidak terbukanya informasi mengenai Tingkat serapan anggaran SDM dan Tingkat keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira) pada satker SDM menyebabkan Prinsip Transparansi pada satker ini bernilai buruk.

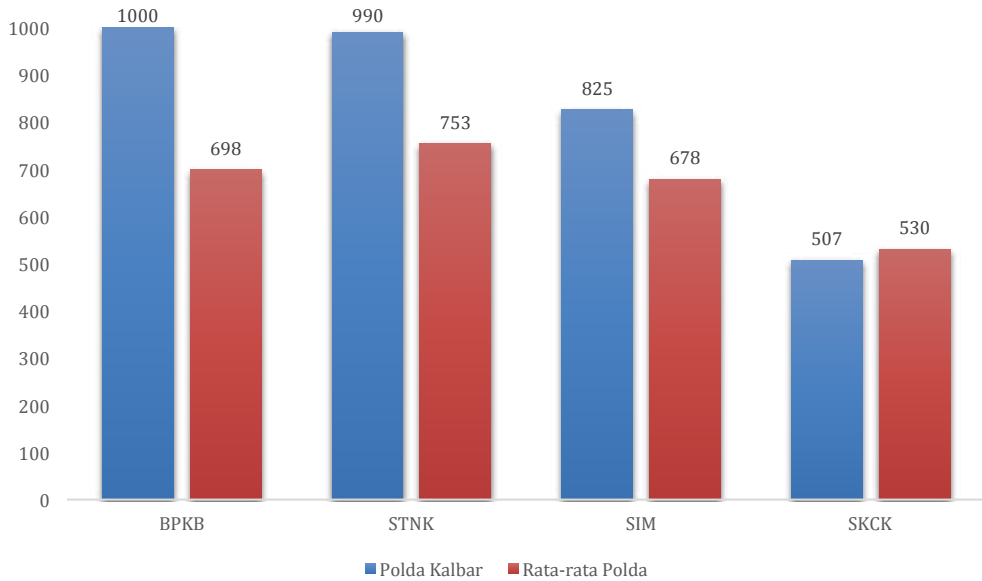
## 10. Prinsip Polda Kalimantan Barat vs Rata-rata Polda.



Grafik 11. Prinsip Polda Kalimantan Barat vs Rata-rata Polda.

Skor tinggi pada prinsip perilaku (8.42) menunjukkan rendahnya tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana serta persepsi masyarakat yang cukup baik terhadap pelayanan publik Polda Kalbar. Sementara itu nilai buruk ada pada Prinsip Kompetensi (5.07) disebabkan oleh sedikitnya personel yang memiliki dikjur bila dibandingkan dengan personel riil satker. Hal ini terjadi dikarenakan sedikitnya jumlah sertifikat dikjur yang di serahkan (Grafik 11).

### Pelayanan Publik Polda Kalimantan Barat.



Dalam hal penilaian Pelayanan Publik secara keseluruhan yang meliputi pelayanan SIM, STNK, BPKB dan SKCK, Polda Kalimantan Barat mendapatkan nilai **3.349** dari total nilai 4000 dan menempati urutan **ke-3** dari 31 Polda se-Indonesia. Dilihat berdasarkan per pelayanan dari 31 Polda se-Indonesia, layanan BPKB dan layanan STNK pada Polda Kalimantan Barat adalah yang terbaik dengan nilai masing-masing layanan mencapai **1.000** dan **990** dari total nilai 1000 sehingga menjadikan ke dua layanan tersebut menempati urutan pertama, untuk layanan SIM menempati urutan ke enam, dan yang terburuk adalah layanan SKCK pada urutan 18 dengan nilai hanya 507.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, dari keempat satpas hanya satpas SKCK yang belum memiliki sertifikat ISO 9001:2008. Selanjutnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap keempat layanan satpas ini juga hanya satpas SKCK yang belum melakukan survey IKM bahkan satpas ini juga belum memiliki uraian tugas yang jelas, hal ini terlihat dengan tidak adanya daftar uraian tugas yang terpampang. Berbeda dengan standar pelayanan, keempat satpas sudah melakukannya meskipun tingkat implementasinya berbeda-beda.

Tingginya nilai yang diraih dipengaruhi oleh baiknya kemampuan ke dua layanan tersebut dalam mengaplikasikan Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sementara layanan SKCK yang mendapat nilai terendah, layanan ini harus lebih mengacu pada undang-undang yang telah disebut di atas dalam memberikan layanannya.

## **1. Surat Ijin Mengemudi (SIM)**

Pelayanan publik SIM di Polda Kalbar menempati posisi cukup bagus yaitu peringkat 6 dengan skor 852. Peringkat ini berada diatas rata-rata Polda di angka 678,80 Kontribusi terbesar pada tingginya nilai Yanlik SIM dikarenakan beberapa hal diantaranya : adanya penjabaran visi dan misi dalam renstra dan renja yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; penetapan motto yang mampu memotivasi pegawai; penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM); ketersediaan SOP dan uraian tugas yang jelas; SDM yang dinilai baik dalam hal kode etik, sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sarpras yang telah digunakan secara maksimal dan bersih; dilaksanakannya suvey IKM sesuai dengan Kepmenpan No 25 Tahun 2004; keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan sangat baik; tersedianya target PNPB dengan realisasi yang hampir mencapai 100 persen. Namun demikian terdapat kelemahan dalam hal ketiadaan pengelolaan pengaduan yang tidak mengacu PermenPAN-RB No 13 tahun 2009.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Pelayanan Publik STNK di Polda Kalbar menempati peringkat 1 dari 31 Polda yang dinilai. Skor yang diperoleh adalah 990 dimana nilai ini sangat baik bahkan di atas rata-rata Polda pada angka 753,23. Baiknya nilai Yanlik STNK Polda Kalbar disebabkan beberapa faktor, yaitu : adanya penjabaran visi dan misi dalam renstra dan renja yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; penetapan motto yang mampu memotivasi pegawai; penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM); ketersediaan SOP dan uraian tugas yang jelas; SDM yang dinilai baik dalam hal kode etik, sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sarpras yang telah digunakan secara maksimal dan bersih; dilaksanakannya suvey IKM sesuai dengan Kepmenpan No 25 Tahun 2004; keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan sangat baik; tersedianya target PNPB dengan realisasi yang hampir mencapai 100 persen dan baiknya pengelolaan pengaduan yang mengacu PermenPAN-RB No 13 tahun 2009.

## **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Pelayanan Publik STNKBPKB di Polda Kalbar menempati peringkat 1 dari 31 Polda yang dinilai. Skor yang diperoleh adalah 1000 dimana nilai ini merupakan nilai maksimal. Baiknya nilai Yanlik BPKB Polda Kalbar disebabkan beberapa faktor, yaitu : adanya penjabaran visi dan misi dalam renstra dan renja yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; penetapan motto yang mampu memotivasi pegawai; penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM); ketersediaan SOP dan uraian tugas yang jelas; SDM yang dinilai baik dalam hal kode etik, sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sarpras yang telah digunakan

secara maksimal dan bersih; dilaksanakannya suvey IKM sesuai dengan Kepmenpan No 25 Tahun 2004; keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan sangat baik; tersedianya target PNBP dengan realisasi yang hampir mencapai 100 persen dan baiknya pengelolaan pengaduan yang mengacu PermenPAN-RB No 13 tahun 2009.

#### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Pelayanan Publik SKCK pada Polda Kalbar memperoleh skor 507 yang menempatkannya pada posisi ke 18 dari 31 Polda yang dinilai. Angka ini cukup jauh di bawah rata-rata Polda pada nilai 530, 03. Rendahnya nilai pelayanan publik SKCK lebih dikarenakan beberapa faktor seperti : tidak adanya sertifikat ISO 9001:2008 dan hanya menerapkan sebagian dari Sistem Manajemen Mutu (SMM); sarana pengaduan ada meski belum efektif; tidak tersedia petugas khusus atau unit yang menangani pengelolaan pengaduan; tidak dilaksanakannya survey IKM sebagaimana yang diamanatkan dalam Kepmenpan 25 Tahun 2004; dan belum tersedianya system informasi pelayanan secara elektronik. Namun demikian terdapat beberapa hal pada SKCK yang sudah cukup baik terutama dalam hal penjabaran visi misi dalam renja dan renstra serta SDM yang cukup baik dari sisi sikap, perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan adanya informasi mengenai target PNBP dan realisasinya.

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

#### **1. Kesimpulan**

Kinerja Tata Kelola Kepolisian Polda kalbar yang berada pada posisi 4 dari total 31 keseluruhan Polda yang dinilai dengan nilai di atas rata-rata Polda lain menunjukkan kinerja Polda Kalbar secara keseluruhan sangat baik. Salah satu kelebihan yang mencolok ada pada prinsip Skor tinggi pada prinsip perilaku menunjukkan rendahnya tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana serta persepsi masyarakat yang cukup baik terhadap pelayanan publik Polda Kalbar. Sementara itu nilai buruk ada pada prinsip Kompetensi disebabkan oleh sedikitnya personel yang memiliki dikjur bila dibandingkan dengan personel riil satker. Hal ini terjadi dikarenakan sedikitnya jumlah sertifikat dikjur yang di serahkan.

Sementara itu dari sisi pelayanan publik yang menjadi penilaian ITK terdapat kelemahan dari prinsip efektivitas yang menunjukkan kekurangan dalam sarana pengaduan layanan SKCK di mana ketiadaan penyelenggaraan Indeks Kepuasan Masyarakat yang membuat angka ITK menjadi rendah. Untuk penilaian pelayanan publik, tiga Yanlik SIM, STNK dan BPKB mendapat skor di atas rata-rata polda lain. Hal ini terutama dikarenakan adanya penjabaran visi dan misi dalam renstra dan renja yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; penetapan motto yang mampu memotivasi pegawai; penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM); ketersediaan SOP dan uraian tugas yang jelas; SDM yang dinilai baik dalam hal kode etik, sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan,

kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sarpras yang telah digunakan secara maksimal dan bersih; dilaksanakannya survey IKM sesuai dengan Kepmenpan No 25 Tahun 2004; keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan sangat baik; tersedianya target PNPB dengan realisasi yang hampir mencapai 100 persen dan baiknya pengelolaan pengaduan yang mengacu PermenPAN-RB No 13 tahun 2009. Namun demikian jauh berbeda dengan satpas SKCK. Rendahnya nilai pelayanan publik SKCK lebih dikarenakan beberapa faktor seperti : tidak adanya sertifikat ISO 9001:2008 dan hanya menerapkan sebagian dari Sistem Manajemen Mutu (SMM); sarana pengaduan ada meski belum efektif; tidak tersedia petugas khusus atau unit yang menangani pengelolaan pengaduan; tidak dilaksanakannya survey IKM sebagaimana yang diamanatkan dalam Kepmenpan 25 Tahun 2004; dan belum tersedianya system informasi pelayanan secara elektronik.

## 2. Rekomendasi

Berdasarkan pada uraian di atas maka ada beberapa rekomendasi yang diberikan yaitu:

1. Dalam hal SDM yang harus diperhatikan adalah meningkatkan partisipasi polwan pada posisi jabatan struktural dan posisi penyidik, meningkatkan jumlah personel yang memiliki dikjur kompetensi terutama pada Satker Binmas, Intelkam, Polair, ReskrimUm, ResNarkoba, Sabhara dan SDM, serta memaksimalkan fungsi assesment center sehingga dapat di akses oleh personil Polisi dan masyarakat luas.
2. Iklim yang kondusif di masyarakat, terakomodasinya segala kebutuhan dan aduan masyarakat tidak akan tercapai apabila sarana dan prasarannya tidak mendukung seperti tercatatnya setiap aduan-aduan yang dilaporkan oleh masyarakat disertai dengan tindak lanjut yang telah dilakukan, terukurnya indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja yanmas khususnya pada Satker Intelkam dan terpenuhinya rasio kecukupan kendaraan darat dan air; R2,R4,R6 C1,C2 dan C3 utamanya pada Satker Polair.
3. Untuk Pengawasan, capaian nilai AKIP haruslah menjadi salah satu hal yang di perhatikan, sebagai tolak ukurnya adalah persentase jumlah Kasus P21 terhadap total kasus yang ada dan proses/prosedur pembinaan kepribadian personel utamanya pada pada Satker Lantas, Polair dan Reskrimsus.
4. Adapun anggaran, tingkat keterbukaan anggaran dan kemampuannya dalam menyerap anggaran tersebut haruslah menjadi perhatian utama, khususnya bagi Satker ReskrimUm, ResNarkoba dan Sabhara serta memaksimalkan peranan website dan atau media sosial lainnya sehingga informasinya dapat di akses baik oleh personil Polisi maupun oleh masyarakat luas.
5. Pada Sistem dan metode, Meningkatkan kemampuan Satker Polair, Reskrimum

dan Sabhara dalam mendokumentasikan dan mengarsipkan baik secara manual ataupun secara digital semua pilun yang berasal dari mabes.

6. Inovasi, satker Polair, Reskrimsus dan Sabhara haruslah mampu menciptakan pilu-pilun inisiatif yang sesuai dengan kearifan lokal guna mendukung dan memaksimalkan aplikasi pilun-pilun dari mabes.





# POLDA KALIMANTAN TENGAH

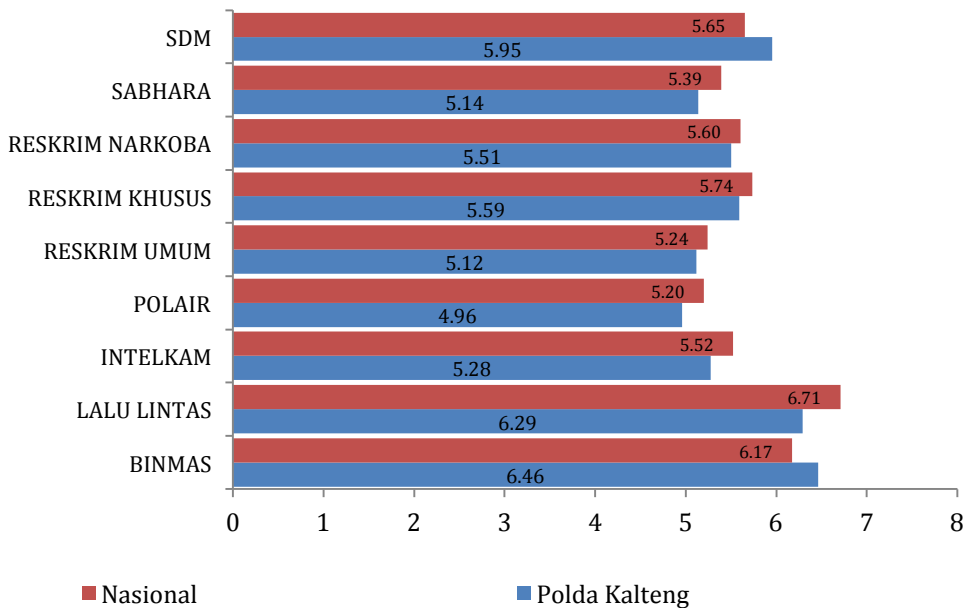






# POLDA KALIMANTAN TENGAH

**Peringkat ITK: 19**  
**Nilai ITK: 5,588**  
**Peringkat Layanan Publik: 17**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Kalteng

Polda Kalimantan Tengah (Kalteng) berada pada peringkat 19 dari 31 Polda di seluruh Indonesia, dengan nilai 5,59 (skala kategori "sedang") tepat di bawah rata-rata nilai Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) Nasional (5,69). Dibandingkan dengan empat Polda yang ada di wilayah Kalimantan, ITK Polda Kalteng merupakan yang terendah, yakni tepat berada di bawah Polda Kaltim (5,72) yang berada di peringkat ke 18, Polda Kalsel (6,04) di peringkat 8, dan Polda Kalbar (6,22) berada di peringkat ke-4 secara nasional.

Dari sembilan Satuan Kerja (Satker) yang dinilai untuk ITK, dua diantaranya berada di atas rata-rata nasional, yakni Satker Binmas dan Sumber Daya Manusia (SDM). Satker Bimas mendapatkan penilaian tertinggi (6,46), sementara satker Polair mendapat nilai terendah (4,96). Yang menarik disini adalah, untuk Satker Lalu Lintas, meskipun mendapatkan nilai yang cukup tinggi (6,29) berada pada peringkat ke 26 dari 31 Polda yang dinilai, dan masih dibawah rata-rata Nasional (6,71).

Secara umum SDM di setiap Satker di Polda Kalteng memiliki perilaku dan integritas yang cukup baik, namun dari aspek kapasitas atau kompetensi masih lemah. Hal ini yang terlihat dari sedikitnya jumlah personil yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya masih kurang dari 50%. Untuk itu pendidikan dan pelatihan bagi para personil adalah suatu hal yang perlu untuk dilakukan.

Perbaikan kinerja tata kelola Polda Kalsel diperlukan terutama terkait dengan pembentukan, penetapan, dan penerapan system dan prosedur dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Layanan Publik yang dilakukan Polda Kalteng masih di bawah rata-rata. Dari empat unit pelayanan yang dinilai, pelayanan STNK adalah yang paling baik, diikuti oleh BPKB, dan yang paling rendah adalah SKCK.

## **Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK**

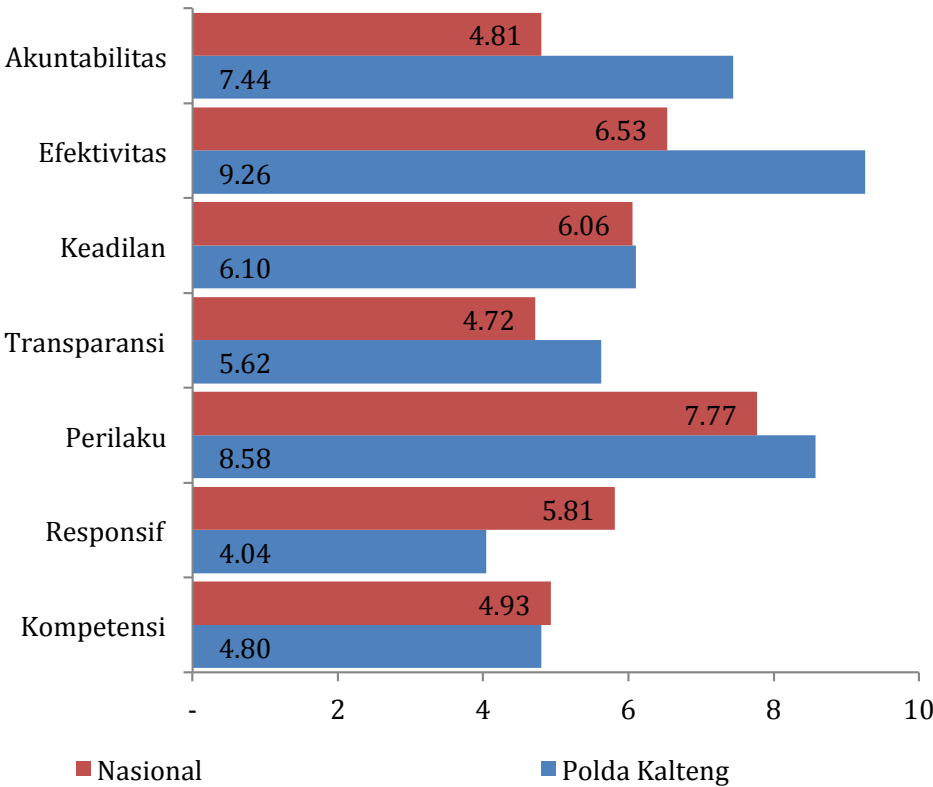
### **1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)**

Satker Binmas Polda Kalteng berada pada peringkat 12 dengan nilai adalah sebesar 6,46 di atas rata-rata nasional untuk satker ini (6,18). Dibandingkan dengan Polda-polda lain di wilayah Kalimantan capaian Satker Binmas Polda Kalteng ini adalah yang terendah. Polda Kalbar melesat pada peringkat pertama dengan nilai 7,70, diikuti Polda Kalsel (7,42) di peringkat ketiga, sementara Polda Kaltim berada di peringkat ke-21.

Efektivitas merupakan prinsip dengan skor tertinggi pada Satker Binmas (9,26), hampir 3 poin lebih tinggi dibanding rata-rata nasional (6,53), kemudian diikuti oleh Prinsip Perilaku yang juga cukup impresif yakni sebesar 8,58. Bagusnya pelaksanaan Prinsip Efektivitas terlihat dari rasio personel Bhabinkantibnas di wilayah Polda. Rasio minimal satu orang di setiap desa, menunjukkan perbandingan yang ideal. Efektivitas yang baik ini didukung oleh Akuntabilitas yang baik pula, yakni terlihat dari nilai AKIB Binmas yang mencapai 71,56%. Sedangkan dari sisi anggaran juga cukup baik, yakni tingkat kelebihan

serapan anggaran Bimas hanya 10% dari yang telah ditetapkan, yakni dari anggaran sebesar Rp.2.406.449.000,- realisasinya sebesar Rp.2.448.028.008,-.

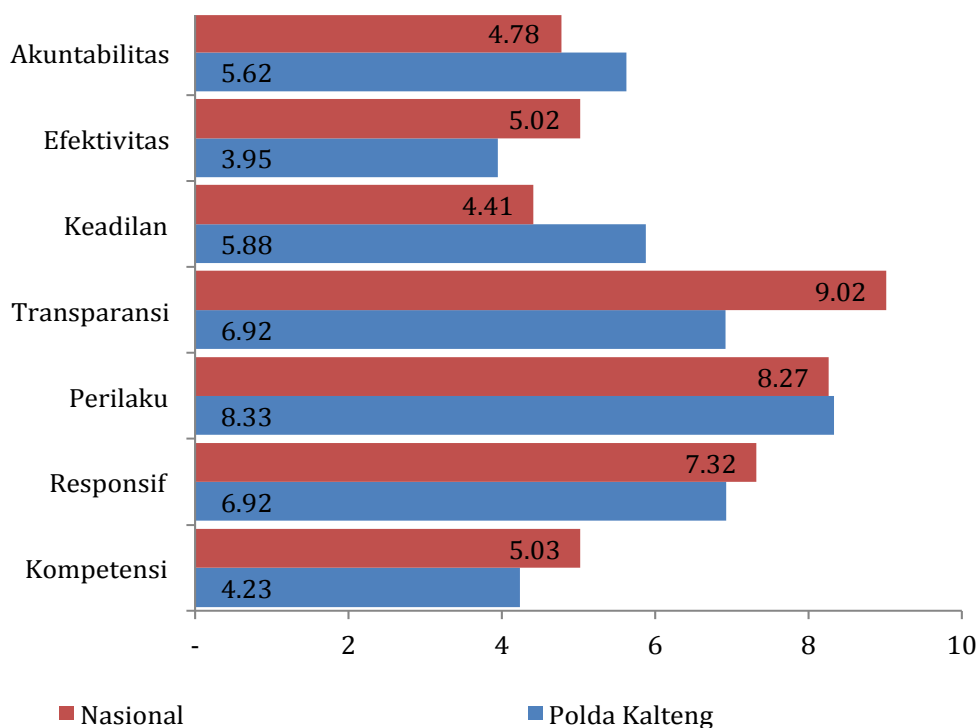
Yang harus dibenahi dalam Satker Binmas Polda Kalteng adalah pelaksanaan Prinsip Responsif. Prinsip ini memiliki nilai terendah (4,04) dan di bawah rata-rata nasional (5,81). Penyebab rendahnya nilai prinsip Responsif antara lain karena kurangnya inisiatif Bhabinkamtibmas untuk melaksanakan penyuluhan Binmas, dan kecepatan anggota Bhabinkamtibmas mendatangi masyarakat dalam rangka penyelesaian permasalahan atau sengketa juga lambat. Dari sisi jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang idealnya paling tidak ada 50 SOP, di Satker Binmas Polda Kalteng hanya ada dua SOP inisiatif.



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas Polda Kalteng

## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)

ITK Satker Lalu Lintas Polda Kalteng berada di peringkat ke 26 dengan nilai 6,29 berada di bawah rata-rata nasional (6,71). Dibandingkan polda-polda lain yang ada di wilayah Kalimantan capaian Polda Kalteng ini juga masih jauh tertinggal. Polda Kalbar berada di peringkat pertama secara nasional dengan nilai 7,70, Kalsel peringkat ketiga (7,42), dan Kaltim peringkat ke 21 (6,56).



Grafik 3. Kinerja Satker Lantas

Prinsip Perilaku adalah yang tertinggi dibandingkan enam prinsip lainnya dengan nilai 8,33, relatif lebih baik dibandingkan rata-rata 31 Polda yang dinilai. Perilaku yang baik dari Satker Lalu Lintas Polda Kalteng, ditunjukkan dari hanya ada dua personel yang terbukti melakukan tindak pelanggaran kode etik, disiplin, atau pidana. Masyarakat Kalteng juga menilai bahwa anggota Lantas di wilayah tersebut memiliki integritas yang baik, yakni mencapai 3.28 dari dari skala 0-5.

Sebaliknya Efektivitas (3,95) adalah prinsip dengan nilai terendah dari tujuh prinsip yang ada. Rendahnya nilai Prinsip Efektivitas salah satunya disebabkan adanya kenaikan kecelakaan lalu lintas di Polda Kalteng dari tahun 2013-2014 sebesar 0.07%. Ketiadaan sarana pengaduan layanan SIM, STNK dan BPKB juga mengakibatkan penilaian yang kurang baik terhadap efektivitas kinerja Satker Lantas ini. Akibatnya pengaduan terhadap ketidakpuasan layanan SIM, STNK, dan BPKB tidak satupun yang dapat diselesaikan. Tambahan lagi, Survei Kepuasan Pengguna Layanan (IKM) juga tidak pernah dilakukan oleh Satker Lantas di Polda Kalteng ini.

### 3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)

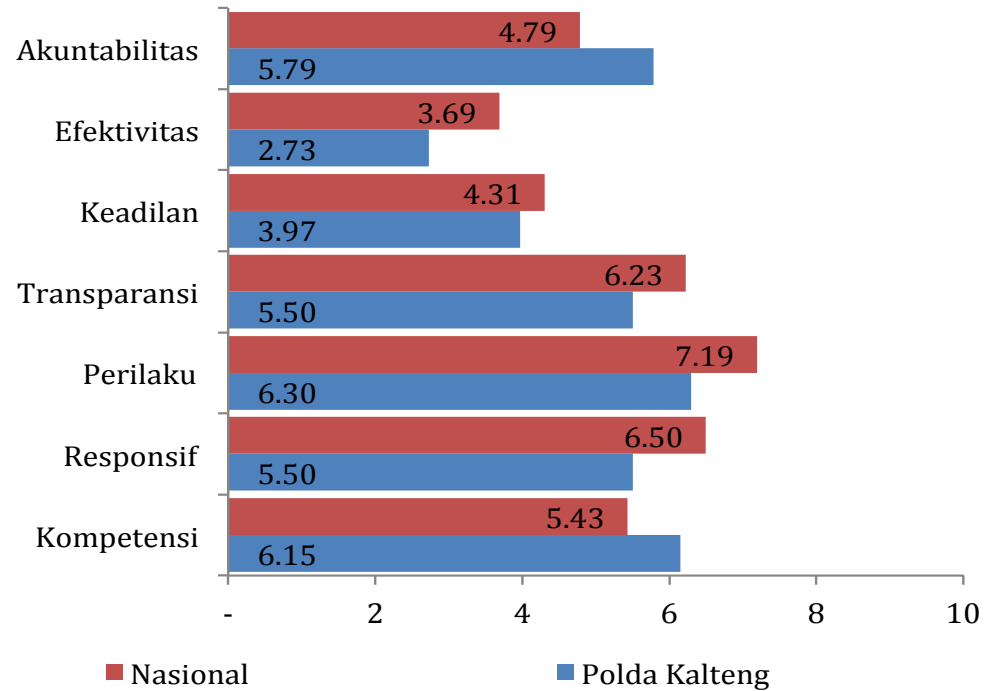
Nilai ITK Satker Intelkam Polda Kalteng tidak jauh berbeda dengan Lalin, yakni sebesar 5.278 berada di bawah rata-rata nasional dan menempati peringkat ke-20. Capaian

Polda Kalteng untuk Satker Intelkam ini lebih baik dibandingkan kinerja Polda Kaltim (5,10) yang berada di peringkat 23, namun lebih rendah dibandingkan Polda Kalsel (5,70) di peringkat ke-13, dan Kalbar (6,12) di peringkat sepuluh.

Hanya ada dua prinsip yang berada di atas rata-rata nasional, yakni Prinsip dan Kompetensi, sedangkan lima prinsip lainnya dengan skor dibawah rata-rata nasional. Prinsip perilaku (6,30) memiliki skor tertinggi dibanding prinsip lainnya, namun masih dibawah rata-rata nasional (7,19). Sementara prinsip Kompetensi (6.15), dan Akuntabilitas (5.79) diposisi ketiga justru berada diatas rata-rata nasional untuk masing-masing prinsip.

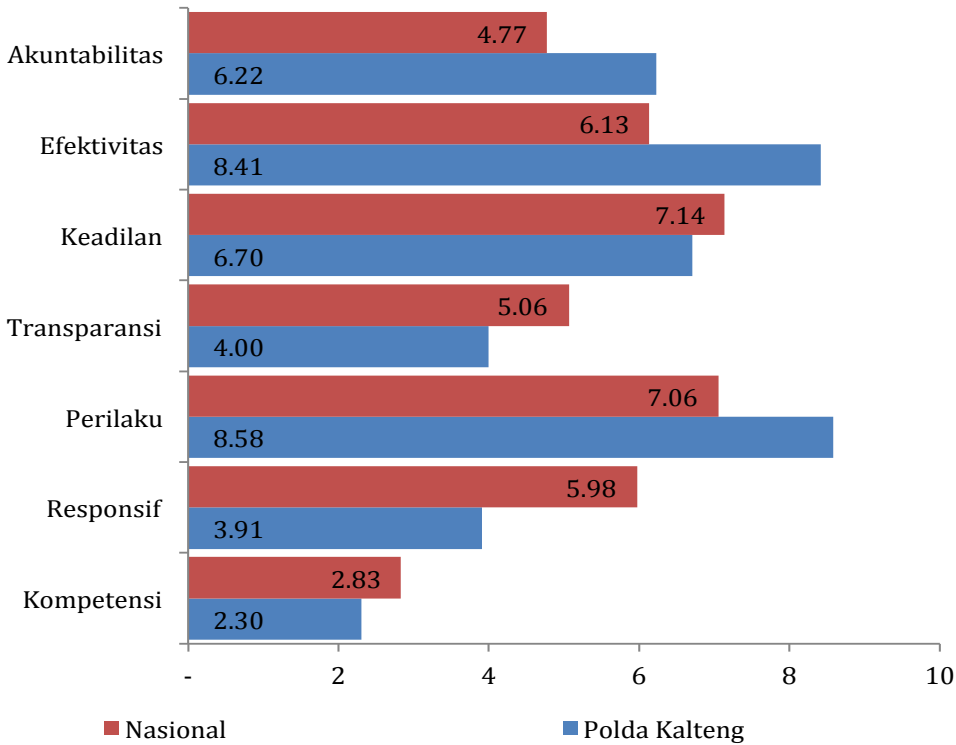
Nilai tertinggi untuk prinsip Perilaku diperoleh dari hasil penilaian pihak internal dan eksternal Polda juga mengungkapkan bahwa integritas personil satker ini cukup tinggi yakni mencapai 3.60 dari nilai maksimal 5. Meski demikian tidak mampu mencapai rata-rata nasional karena terbukti ada 5 kasus(personil) satker Intelkam yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana.

Prinsip Efektivitas (2,73) termasuk kategori buruk dan terendah dibandingkan enam prinsip lainnya pada Satker Intelkam, dibawah rata-rata nasional (3,69). Rendahnya nilai ini prinsip Efektivitas di Polda Kalteng disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya tidak efektifnya sarana pengaduan layanan SKCK, sedikitnya pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan, dan tidak dilakukannya Survei IKM terhadap layanan SKCK. Disamping itu persentase serapan anggaran Intelkan juga melampaui dari yang sudah ditetapkan, yakni mencapai 103%.



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

4. Satker Polisi Perairan (Polair)



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Kurang lebih sama dengan Intelkan dan Lalin, Satker Polair Polda Kalteng juga berada pada peringkat 21, dengan nilai 4,96 di bawah rata-rata nasional (5,20) dan hampir 2 poin dibawah nilai ITK Polda Aceh (6,81) di peringkat pertama. Sementara dibandingkan empat Polda lain di wilayah Kalimantan, cukup jauh tertinggal, yakni dengan Polda Kalsel (6,60) dan Polda Kalbar (6,14) yang berada berturut-turut di peringkat ke tiga dan lima. Sementara Polda Kaltim juga berada di bawah rata-rata nasional dengan nilai 5,19 berada di peringkat 14.

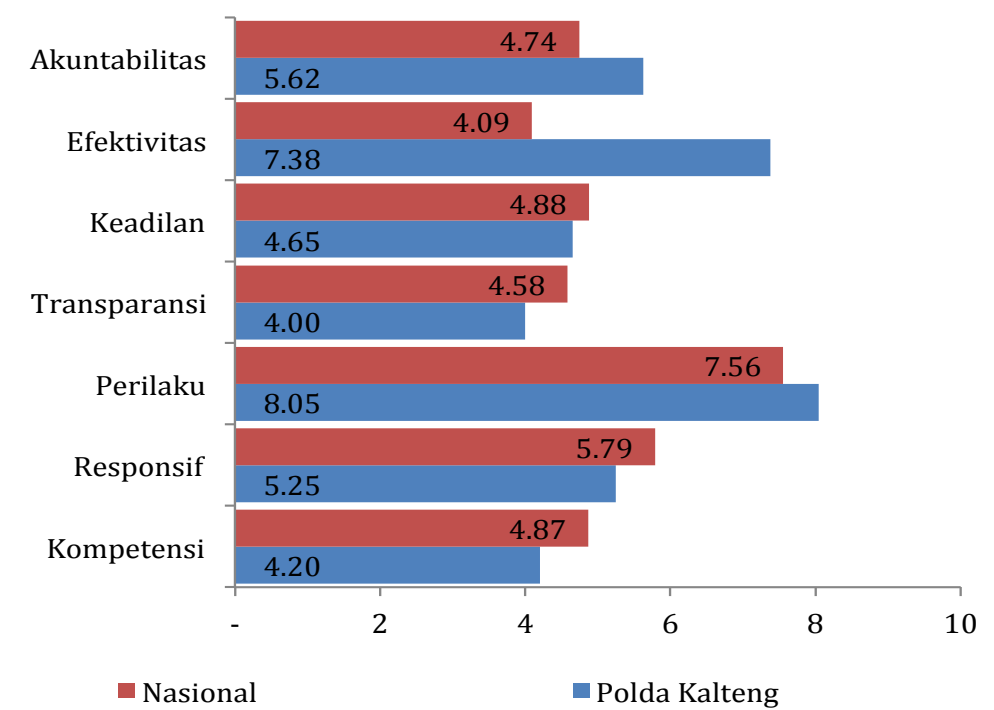
Tiga dari tujuh prinsip tata kelola pada Satker Polair Polda Kalteng menempati skor di atas rata-rata nasional, yakni Akuntabilitas, Efektivitas, dan Perilaku. Prinsip Perilaku (8,58) berada diatas rata-rata nasional (7,06) merupakan prinsip tata kelola terbaik yang diterapkan oleh Satker Polair di Polda Kalteng. Menurut hasil survei persepsi pihak internal dan eksternal, integritas anggota Polair cukup tinggi (3,48) dari maksimum nilai 5. Dalam kurun waktu tahun 2013-2014, tidak ditemukan satupun personel Polair yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana.

Yang perlu dibenai dari Satket Polair di Polda Kalteng adalah kompetensi personilnya, karena prinsip ini memperoleh nilai paling rendah dibandingkan enam prinsip lainnya.

Berdasarkan data yang tersedia, kompetensi personil Polair di Polda Kalteng masih jauh dari ideal. Hal ini terlihat dari hanya ada 1% personel Polair yang memiliki kompetensi Polair (ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Binmas) berbanding DSPP Polair. Rasio Kapal Polair dibandingkan perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda juga masih jauh dari ideal yakni tidak mencapai 1%. Hal yang sama juga terjadi pada rasio jumlah personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada di wilayah Polda Kalteng juga tidak mencapai 1%.

5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)

Satker Reskrim Umum Polda Kalteng memiliki tiga prinsip dengan skor di atas rata-rata nasional. Ketiga prinsip yang dimaksud adalah Perilaku, Akuntabilitas, dan Efektivitas. Sementara empat prinsip lainnya, yaitu Responsif, Kompetensi, Keadilan dan Transparansi memiliki skor sedikit lebih rendah dari rata-rata nasional.



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim Umum

Prinsip perilaku (8,05) memiliki nilai terbaik diantara enam prinsip lainnya. Hanya tiga personil satker ini yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana. Pihak internal dan eksternal menilai bahwa integritas anggota satker ini cukup tinggi (3,47) dari nilai maksimal 5. Sementara prinsip Transparansi (4,00) memiliki skor terendah diantara enam prinsip yang lain. Rendahnya nilai prinsip Transparansi tercermin dari kurang terbukanya

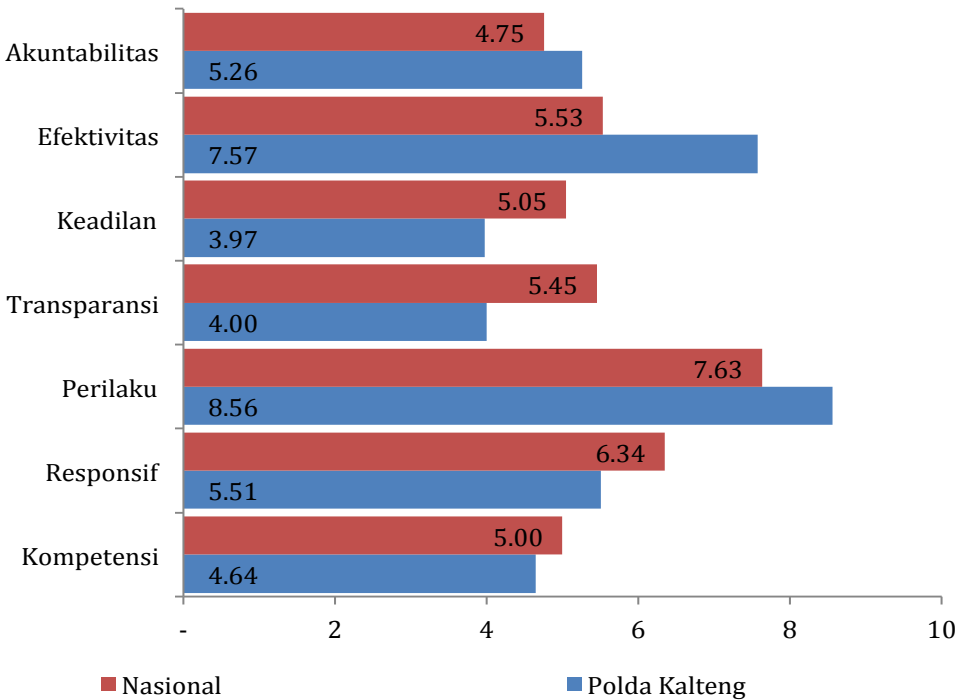


Satker Reksrim Umum atas anggaran satker. Data tidak tersedia secara terbuka dan tidak dapat diakses melalui website. Untuk memperoleh data anggaran reskrim umum misalnya, masyarakat harus mengajukan surat permohonan untuk memperoleh data ke Mabes Polri terlebih dahulu. Meski sudah mengajukan surat permohonan untuk mendapatkan data, namun belum tentu data yang diharapkan bisa diperoleh.

Gambaran di atas menempatkan Satker Reskrim Umum Polda Kalteng berada pada peringkat ke 21 secara nasional dengan nilai 5,12 dan berada di bawah rata-rata nasional (5,24). ITK Satker Reskrim Umum Polda Kalteng ini masing jauh dibandingkan yang dicapai oleh Polda Bali (6,98) di peringkat pertama. Dibandingkan polda lain di wilayah Kalimantan, capaian Polda Kalteng ini juga masih lebih rendah. Polda Kalsel (5,81) tertinggi di peringkat ke enam, kemudian Polda Kalbar (5,31) di peringkat 12, dan Polda Kaltim (5,14) berada di peringkat 20.

### 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)

Kinerja ITK Satker Reskrim Khusus Polda Kalteng (5,59) berada pada peringkat 19 dan masih di bawah rata-rata nasional (5,74).Terpaut dua poin dibandingkan capaian Polda Kalbar (7,54) yang berada pada peringkat pertama, dan masih di bawah Polda Kaltim (5,98) di peringkat sepuluh dan Polda Kalsel (5,78) di peringkat 14.



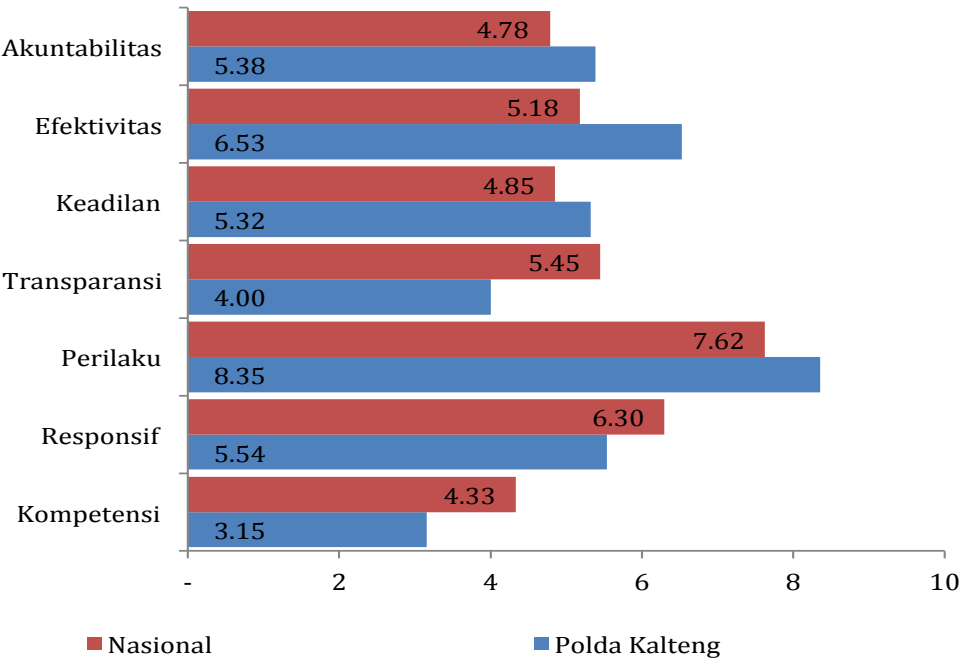
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrim Khusus

Capaian tersebut diperoleh dari kinerja ketujuh prinsipnya. Prinsip Perilaku adalah yang tertinggi dibanding enam prinsip lainnya yakni mencapai 8.56 dan di atas rata-rata nasional untuk prinsip yang sama. Prinsip lain yang berada di atas rata-rata nasional adalah Efektivitas, dan Akuntabilitas. Sedangkan empat prinsip lainnya berada di bawah rata-rata nasional, dengan Prinsip Transparansi adalah yang berkinerja terendah yakni sebesar 4.00.

Masyarakat menilai bahwa Satker Reskrim Khusus Polda Kalteng cukup baik. Dari skala 1-5, masyarakat menilai bahwa integritas anggota Reskrim Umum Polda Kalteng mencapai 3,47. Hal ini didukung oleh dokumen sidang pelanggaran kode etik (Bid Propam, Subbagrenmin Reskrim Umum, yang membuktikan tidak ada personel dari satker tersebut yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana.

Pada sisi lain prinsip Keadilan merupakan prinsip terendah pada Satker Reskrim Khusus. Hingga kini, belum ada anggota penyidik perempuan pada satker ini. Meski demikian masyarakat Polda Kalteng menilai bahwa telah terjadi perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang perbedaan tingkat ekonomi dari para pelapor.

7. Satker Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)



Grafik 8. Kinerja Satker Reskrim Narkoba

Kinerja Satker Reskrim Narkoba di Polda Kalteng (5,51) secara nasional berada pada peringkat 19 sedikit di bawah rata-rata nasional (5,60). Capaian Polda Kalteng ini sedikit lebih baik dibandingkan dengan Polda Kalbar (5,37) yang menjadi tetangganya.

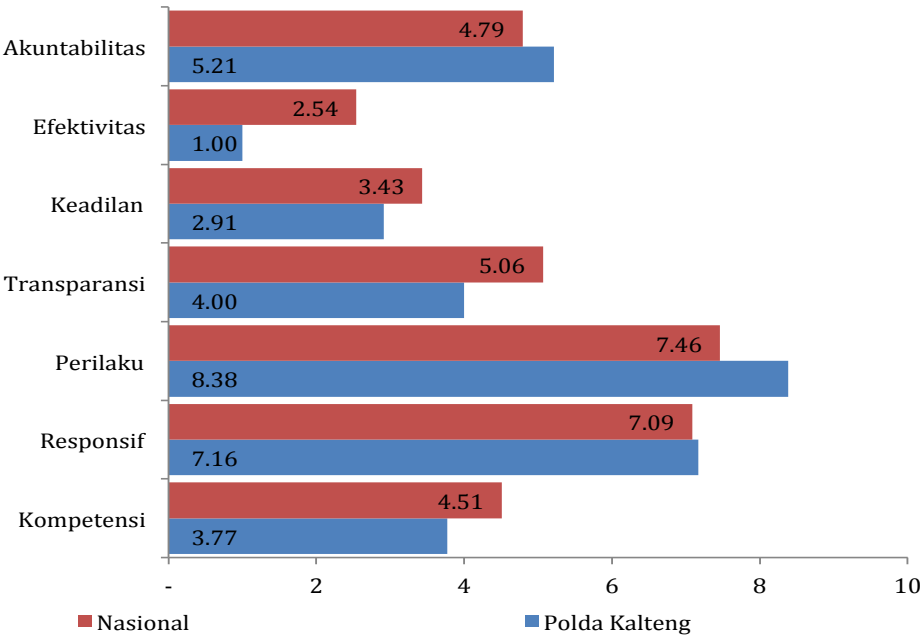
Tetapi masih di bawah Polda Kalsel (5,81) dan Polda Kaltim (5,66) yang masing-masing di peringkat 11 dan 15 secara nasional. Sementara dibandingkan Polda Banteng (6,90) yang berada di peringkat pertama memiliki selisih hampir 1,3 poin.

Di antara tujuh prinsip yang diterapkan pada Satker Reskrim Narkoba, prinsip perilaku (8,35) memperoleh nilai tertinggi dan berada di atas rata-rata nasional. Prinsip lain yang berada di atas rata-rata nasional adalah Akuntabilitas, Efektivitas, dan Keadilan. Sementara Prinsip Transparansi, Responsif, dan Komentensi berarada di bawah rata-rata nasional, dengan Prinsip Komentensi adalah yang terendah di antara tujuh prinsip lainnya.

Aspek yang mendorong Prinsip Efektivitas memiliki kinerja baik adalah karena presentase jumlah kasus P21 mencapai 88%. Ini menunjukkan cukup efektifnya kinerja Satker Reskrim Narkoba. Hal lain yang juga menunjukkan efektifitas kinerja Satker Reskrim Narkoba adalah serapan anggaran yang mencapai 100%. Artinya perencanaan dilakukan secara efektif sehingga pelaksanaannya tidak menyimpang dari apa yang sudah direncanakan.

Sayangnya kinerja yang baik untuk penerapan Prinsip Efektivitas pada Satker Reskrim Narkoba tidak diikuti oleh pelaksanaan Prinsip Komentensi yang baik. Hal ini terlihat dari tidak adanya personel Reskrim Narkoba di Polda Kalteng yang memiliki kompetensi dibandingkan DSPP nya. Jumlah piranti lunak (Pilun) atau SOP Reskrim Narkoba juga hanya ada 4 buah, dari idealnya maksimal 50 buah.

8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)



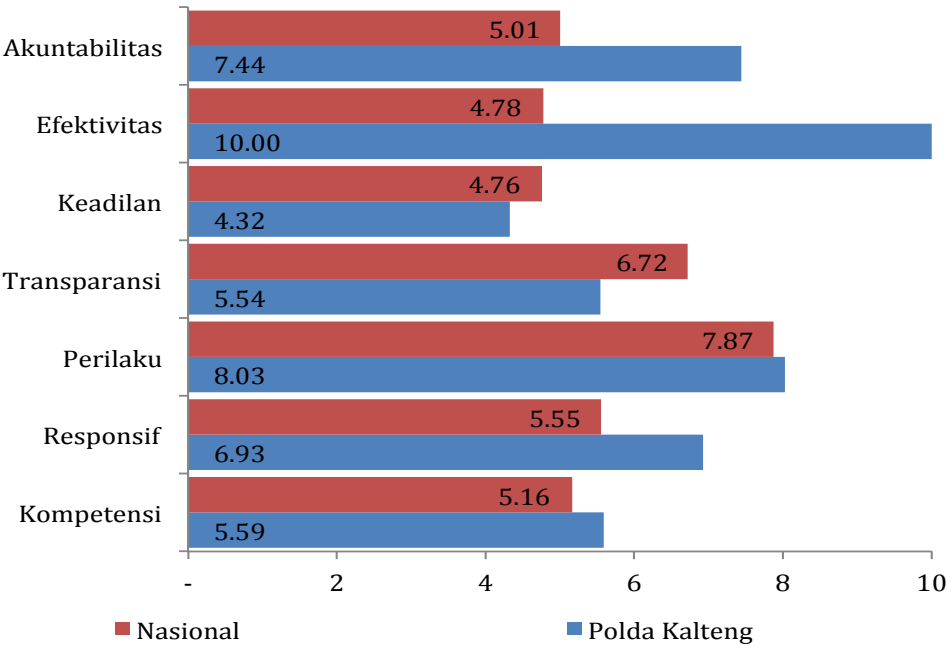
Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Satker Shabara di Polda Kalteng menduduki peringkat ke 22 diantara 31 Polda di Indonesia dengan nilai 5,14. Capaian Satker Shabara Polda Kalteng ini masih di bawah rata-rata nasional (5,39). Dibandingkan hasil Polda Bengkulu yang berada di peringkat pertama dengan nilai 6.725 terdapat selisih sekitar 1,1 poin. Sementara di antara polda yang ada di wilayah Kalimantan, Polda Kalteng masih yang terendah jauh di bawah capaian Polda Kaltim di peringkat tiga dengan nilai 6,07, atau Polda Kalbar (5,38) di peringkat sepuluh.

Dari tujuh prinsip tata kelola yang baik yang diterapkan Satker Sabhara Polda Kalteng, empat diantaranya lebih rendah dari rata-rata nasional. Sementara tiga prinsip lainnya yang lebih tinggi dari rata-rata nasional adalah prinsip Perilaku, Responsif, dan Akuntabilitas. Prinsip Perilaku adalah yang tertinggi yakni mencapai 8.38. Aspek yang menyumbang tingginya nilai Prinsip Perilaku pada Satker Sabhara di Polda Kalteng adalah sedikitnya jumlah personil yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana, yakni hanya 2 orang. Dari penilaian masyarakat tingkat integritas anggota Sabhara juga cukup tinggi, yakni mencapai 3.48 dari skala 1-5.

Di sisi lain, Prinsip Efektivitas merupakan prinsip terendah yang diterapkan Satker Sabhara di Polda Kalteng. Hal ini disebabkan oleh masih belum optimalnya serapan anggaran pada satker ini, yakni hanya mencapai 84%. Sementara dari Prinsip Keadilan, juga mendapat penilaian rendah karena tidak ada Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Sabhara.

### 9. Satker Sumberdaya Manusia (SDM)



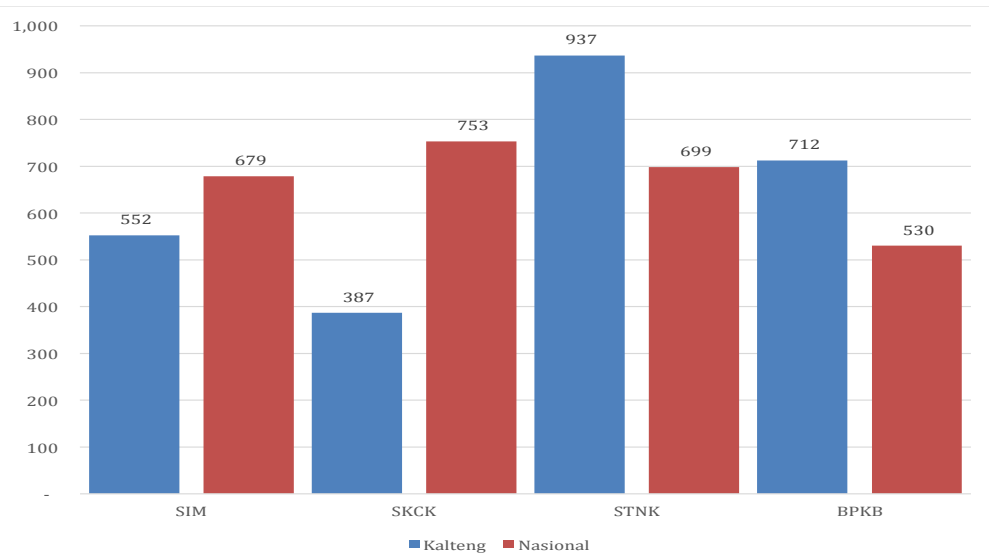
Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Indeks pelayanan publik untuk Satker SDM Polda Kalteng adalah sebesar 5,96 berada pada peringkat ke 13, sedikit diatas rata-rata nasional (5,65). Capaian Polda Kalteng ini terpaut 2,35 poin dibawah Polda Jabar (8,31) pada posisi teratas. Dibandingkan dengan Polda lain di wilayah Kalimantan hasil yang diperoleh Polda Kalteng juga masih di bawah Kalsel, namun diatas Kaltim dan Kalbar.

Dari tujuh prinsip yang diterapkan oleh Satker SDM, lima diantaranya di atas rata-rata nasional. Prinsip Efektivitas memperoleh nilai tertinggi yakni mencapai 10 (sempurna). Sementara Prinsip Keadilan memperoleh nilai terendah dan di bawah rata rata nasional yakni sebesar 4.32. Prinsip lain yang di bawah rata-rata adalah Transparansi yakni sebesar 5.55. Hal yang menyebabkan Prinsip Efektivitas mendapat nilai tertinggi dibandingkan tujuh prinsip lainnya adalah karena prosentase serapan anggaran untuk SDM mencapai hampir 100%. Dari penetapan anggaran untuk SDM di tahun 20013-2014 sebesar Rp.8.345.158.00,- realisasinya adalah sebesar Rp.8.345.147.775,-. Hal ini mengindikasikan bahwa penetapan anggaran dilakukan secara efektif, sehingga realisasinya bisa sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Di lain sisi penerapan Prinsip Keadilan pada satker SDM perlu diperbaiki. Prinsip Keadilan memperoleh skor terendah (4.32). Rendahnya nilai Prinsip Keadilan disebabkan oleh dua hal, yakni pertama karena prosentase Polwan yang menduduki jabatan struktural dinilai kurang, yakni hanya 1 dari 15 personil yang ada di satker SDM. Yang kedua adalah karena berdasarkan penilaian masyarakat, telah terjadi diskriminasi dalam proses rekrutmen atau seleksi anggota Polri. Masyarakat berpendapat bahwa proses untuk menjadi anggota Polri masih diwarnai praktik kolusi dan nepotisme.

LAYANAN PUBLIK



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Kualitas layanan publik setiap Polda dilihat dari kualitas empat pelayanan utama yakni, pelayanan SIM, SKCK, STNK, dan BPKB. Dari hasil survei Layanan Publik terhadap Polda Kalteng menempati peringkat ke 17 secara nasional dengan nilai skor 2588. Angka ini masih di bawah rata-rata nasional yang sebesar 2661. Dibandingkan dengan peringkat pertama untuk layanan publik, yakni Polda Sumsel (3827) terpaut cukup jauh yakni 1239 poin. Sementara dari empat unit pelayanan yang dinilai, pelayanan STNK adalah yang paling baik, diikuti oleh BPKB, dan yang paling rendah adalah SKCK.

## **1. Pelayanan SIM**

Untuk pelayanan SIM di Polda Kalteng berada pada peringkat ke 24 dengan nilai 552 jauh di bawah rata-rata nasional yang sebesar 679, dan 423 poin di bawah Polda Sumsel yang berada pada peringkat pertama dengan nilai 975. Pencapaian layanan SIM Polda Kalteng ini sedikit lebih baik dibandingkan Polda DIY dan Kepulauan Riau, dan namun masih di bawah Polda Kalsel yang merupakan tenggangnya yang berada di peringkat ke 23.

Rendahnya capaian Polda Kalteng untuk pelayanan SIM ini disebabkan karena pelayanannya belum sesuai dengan standar ISO 9001:2008 yang mengacu pada ruang lingkup jenis pelayanan seperti pada UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan SIM di Polda Kalteng tidak memiliki sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan, tidak ada petugas khusus/unit yang menangani pengaduan, dan belum tersedia sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email, dll). Evaluasi terhadap kepuasan pengguna layanan juga belum dilakukan, ini terlihat dari ketiadaan survei IKM sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No.25/2004. Dengan demikian tidak ada tindak umpan balik maupun tanggapan atas keluhan dari masyarakat. Ketidadaan sistem/mekanisme untuk menjangkau pengaduan masyarakat ini mengakibatkan tidak ada dasar untuk melakukan peningkatan pelayanan yang sudah dilakukan.

## **2. Pelayanan STNK**

Untuk layanan publik STNK ini Polda Kalteng, bersama-sama dengan Polda Kaltim dan Kalbar sama-sama masuk 10 besar terbaik. Polda Kalteng berada pada peringkat ke tujuh secara nasional dengan nilai 937 di atas rata-rata nasional (753). Sementara Kaltim (960) berada di peringkat ke empat dan Kalbar (990) berada pada peringkat ke pertama sama dengan Polda Sumsel di peringkat ke dua.

Polda Kalteng berhasil menduduki peringkat ke tujuh karena dalam pelayanan STNK telah disusun, ditetapkan, serta diterapkan standar pelayanan yang mengacu UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik dengan skor 200. Hal lain yang menjadi kekuatan dari Polda Kalsel dalam pelayanan STNK adalah adanya penetapan target kinerja pelayanan dan capaian target kinerja yang baik. Dukungan sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan juga turut andil dalam kinerja pelayanan STNK di Polda Kalteng. Sarana dan

prasarana pelayanan telah didayagunakan secara optimal, dengan kondisi yang bersih, sederhana namun layak, sehingga pengguna layanan merasa nyaman. Petugas pelayanan juga telah dibekali dengan adanya pedoman kode etik yang diterapkan secara konsisten, sehingga sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan memuaskan bagi pengguna layanan. Untuk perbaikan pelayanan, Unit Layanan STKN Polda Kalteng meminta masukan dari masyarakat dengan menerapkan sistem/prosedur pengelolaan pengaduan yang didukung oleh keberadaan petugas khusus/unit yang menangani pengaduan.

Beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan dalam pelayanan STNK di Polda Kalteng antara lain adalah keberadaan motto pelayanan yang diumumkan secara luas kepada pengguna layanan dan perbaikan sistem informasi pelayanan secara elektronik. Hal yang tidak kalah pentingnya adalah peningkatan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

### **3. Pelayanan BPKB**

Hasil Survei Layanan Publik BPKB untuk Polda Kalteng sebesar 712 berada sedikit diatas rata-rata nasional (698). Capaian Polda Kalteng ini cukup jauh di bawah Polda Kalbar yang menempati peringkat pertama dengan nilai sempurna (1000), dan di bawah Polda Kaltim (775) di peringkat 11, tetapi masih di atas Polda Kalsel (592) yang berada di peringkat 23.

Hal-hal yang masih perlu mendapat perhatian dalam pelayanan BPKB di Polda Kalteng antara lain tingginya prosentase pengaduan yang tidak dapat diselesaikan. Hal ini kemungkinan karena pengelolaan pengaduan di Polda Kalteng belum dilaksanakan secara penuh sebagaimana ketentuan Peraturan Menpan-RB No.13/2009. Sistem informasi pelayanan secara elektronik belum diterapkan. Yang sangat disayangkan juga adalah tidak adanya tindak lanjut dari survei IKM untuk perbaikan layanan publik yang dipersyaratkan dalam ISO 9001:2008 dan Peraturan Menpan-RB No.13/2009. Hal tersebut terjadi karena dalam melakukan pelayanan publik terkait BPKB di Polda Kalteng belum mengacu pada standar ISO 9001:2008 yang mencakup keseluruhan (semua jenis) ruang lingkup UU No.25/2009.

Meski demikian sebagian dari aspek yang diatur dalam UU No.25/2009 telah diterapkan, hal antara lain adalah telah disusun, ditetapkan, dan diterapkannya standar pelayanan yang mengacu UU No.25/2009 tentang pelayanan publik. Selain itu juga telah ditetapkan target kinerja pelayanan secara baik, dengan tingkat pencapaian target kinerja yang mencapai skor 40. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik yang mengikat bagi petugas pelayanan di Polda Kalteng, maklumat pelayanan telah dipublikasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tahu bagaimana janji layanan para petugas.

## 4. Pelayanan SKCK

Pelayanan SKCK di Polda Kalteng adalah yang paling rendah dibandingkan dengan tiga unit layanan lainnya (SIM, BPKB, STNK), yakni dengan skor 387 berada di peringkat ke 26 dari 31 Polda yang disurvei dan di bawah rata-rata nasional (530). Skor yang diperoleh Polda Kalteng untuk pelayanan SKCK ini juga paling rendah dibandingkan Polda lain di wilayah Kalimantan, Polda Kalbar (507) di peringkat ke 18, Polda Kalsel (582) di peringkat ke 10, dan Polda Kaltim (647) di peringkat ke enam.

Rendahnya kinerja pelayanan SKCK di Polda Kalteng terjadi karena penyelenggaraan pelayanan publik belum dilakukan dengan mekanisme dan prosedur yang sistematis dan terstandarisasi. SKCK di Polda Kalteng belum mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 dan tidak didukung sistem informasi pelayanan secara elektronik. Akibatnya tidak ada penetapan target kinerja untuk para petugas pelayanan, dan tingkat pencapaian target kinerja tidak dapat diukur.

Dalam periode penilaian, belum dilakukan survei IKM untuk mendapatkan masukan dari masyarakat atas kualitas pelayanan yang mengacu pada Kepmenpan No.25/2004. Regulasi ini sekarang sudah diperbaharui dengan PermenPANRB no 16/2014 terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Akibatnya tidak ada tindak lanjut dari survei IKM yang dilakukan tersebut. Terkait dengan keberatan masyarakat atas pelayanan SKCK di Polda Kalteng, juga belum memiliki sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan. Tidak ada petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan. Akibatnya tidak ada pengaduan masyarakat yang dapat diselesaikan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

SDM merupakan faktor terpenting dalam kinerja suatu lembaga. Semakin baiknya kualitas SDM maka kinerja lembaga tersebut. Secara umum, perilaku SDM di Polda Kalteng dari aspek integritas dinilai positif oleh masyarakat. Kualifikasi Satker Polair, jumlah personil setiap satker terhadap DSPP sudah cukup memadai. Namun dari sisi kapasitas atau kompetensi SDM masih lemah yang terlihat dari sedikitnya jumlah personil yang memiliki kompetensi (kurang dari 50%). Ini menunjukkan masih kurangnya pendidikan dan pelatihan bagi para personil. Untuk itu diperlukan peningkatan kapasitas dan kualitas SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

Ketiadaan SOP yang merupakan inisiatif dari hampir seluruh Satker, menunjukkan dalam menjalankan fungsinya satker-satker di Polda Kalteng belum didasari pada prosedur yang terukur dan terstruktur. Polda Kalteng perlu membenahi mekanisme dan prosedur dalam menjalankan tugasnya menjadi lebih sistematis dan terstandarisasi. Polda Kalteng juga perlu menetapkan target sasaran dan kinerja yang terukur agar kinerja layanan



publik tersebut lebih terarah dan dapat berjalan secara efektif. Selain itu Penerapan sistem informasi pelayanan secara elektronik dalam pelayanan publik dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan performa layanan kepada masyarakat.

Untuk melakukan perbaikan kinerja khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat perlu untuk menjangkau aspirasi dan umpan balik dari masyarakat. Pada aspek layanan umum baik SIM, STNK, BPKB dan SKCK, beberapa kelemahan Polda Kalteng terletak pada belum jelasnya mekanisme pengaduan, belum adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ke depan diganti SKM. Polda Kalteng perlu merumuskan mekanisme pengaduan pelayanan yang jelas. Menyediakan petugas khusus yang menangani pengaduan pelayanan publik adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan. Hal ini penting mengingat masih tingginya prosentase jumlah pengaduan yang tidak dapat diselesaikan.



# POLDA KALIMANTAN SELATAN



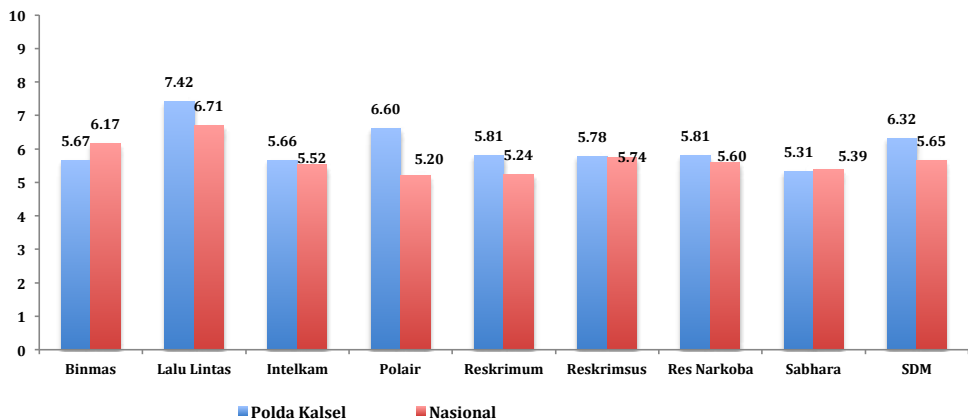


# POLDA KALIMANTAN SELATAN

**Peringkat ITK: 8**

**Nilai ITK: 6,402**

**Peringkat Layanan Publik: 21**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Kalsel

Polda Kalimantan Selatan (Kalsel) meraih peringkat 8 dari 31 Polda yang diukur dalam ITK dengan total skor 6,042 (skala kategori “sedang”). Kinerja Polda Kalsel lebih tinggi jika dibandingkan polda lain pada tren nasional 5,693. Namun jika dibandingkan dengan Polda pada regional yang sama, maka Polda Kalsel berada pada posisi kedua terbaik setelah Polda Kalbar yang berada pada posisi ke-4. Serta di atas Polda Kaltim dan Kalteng yang masing-masing berada pada peringkat 18 dan 19.

Skor ITK berasal dari kontribusi Sembilan Satker yang dinilai pada masing-masing polda. Berikut adalah nilai indeks total tiap Satker sesuai peringkat perolehan nilai terbanyak: Lalu Lintas (7.42); Polair (6.60); SDM (6.32); Reskrim dan Res Narkoba pada

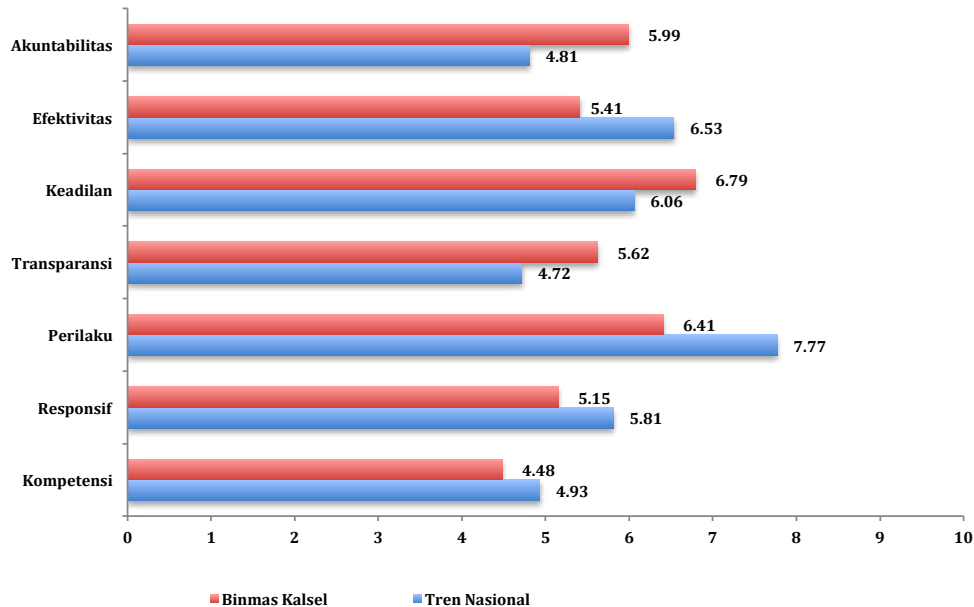
skor yang sama (5,81); Reskrimsus (5,78); Binmas (5,67); Intelkam (5,66) dan Sabhara (5,31). Sementara itu Pelayanan Publik Polda Kalsel menempati posisi 21 dengan total skor 2514. Rincian nilai Yanlik adalah SIM (560), STNK (780); BPKB (592) dan SKCK (582).

Secara umum, keunggulan satker-satker di Polda Kalsel terletak pada Prinsip Perilaku dan Transparansi. Hal ini menunjukkan rendahnya tingkat pelanggaran baik etik, disiplin maupun pidana serta adanya kecenderungan keterbukaan untuk anggaran, prosedur dan informasi satker. Namun demikian terdapat kelemahan secara umum pada prinsip Kompetensi dan Keadilan (Fairness). Kondisi ini menunjukkan masih ada ketidaksesuaian antara jumlah ideal dan rill polisi di lapangan serta ketersediaan infrastruktur penunjang. Persepsi masyarakat terhadap tingkat keadilan polisi berada pada tingkat sedang, sebab masyarakat masih merasakan adanya tindakan diskriminasi oleh polisi. Dari sisi kesetaraan gender, masih sedikit perempuan yang menempati pos-pos pimpinan dalam satker.

Rekomendasi utama bagi perbaikan Polda Kalsel adalah terutama terkait SDM Satker agar menambah jumlah personil yang memiliki Dikjur untuk alasan profesionalisme; transparansi dalam perekrutan calon polisi; memberikan peran lebih banyak kepada polisi wanita dalam struktur Polda; serta meningkatkan efektivitas polisi air dan polisi hutan.

## Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)

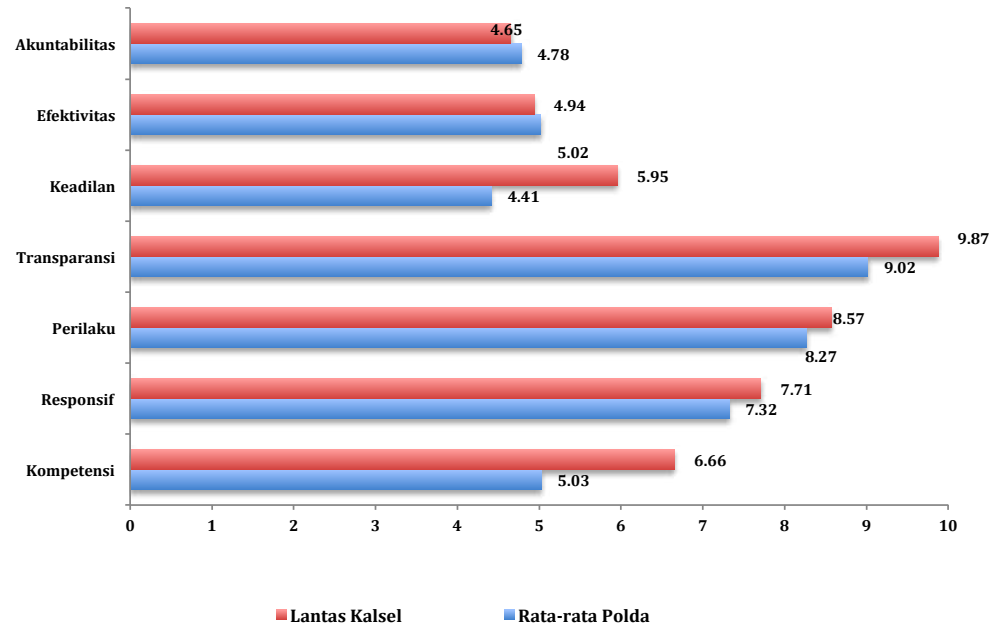


Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Nilai indeks total Binmas adalah 5,67 (skala kategori “sedang”). Nilai ini berada di bawah skor rata-rata nasional sebesar 6,17. Penyumbang terbesar pada satker Binmas berasal dari prinsip Keadilan pada angka 6,79 yang berada di atas tren nasional dengan angka 6,06. Penilaian prinsip keadilan adalah berdasar persepsi masyarakat dan Internal Polda yang cenderung baik dimana mereka menyatakan perilaku diskriminasi oleh Bhabinkamtibmas dalam kegiatan penyuluhan Binmas cenderung rendah. Prinsip keadilan juga bermakna terakomodasinya perempuan atau Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Binmas, meski masih belum seimbang karena hanya ada 1 dari total 7 pejabat struktural.

Sementara itu prinsip terendah adalah Kompetensi dengan skor 4,48, sedikit lebih rendah jika dibandingkan dengan tren nasional yang berada pada angka 4,93. Rendahnya nilai kompetensi ini disebabkan terutama oleh minimnya data yang diterima selama pelaksanaan penelitian terkait sertifikat Dikjur yang dimiliki personel Binmas. Selain itu pilun atau SOP Binmas yang berasal dari Mabaes Polri tidak lengkap serta ketersediaan jumlah kendaraan roda 2 dan 4 belum memadai jika dibandingkan dengan total personel Binmas yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja Satker.

## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)



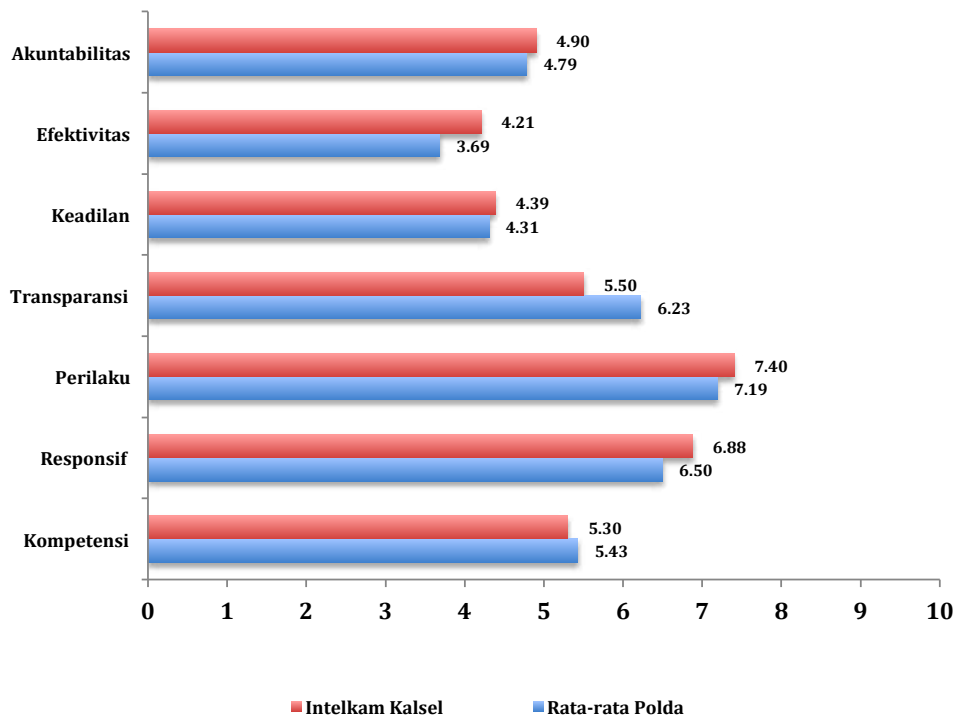
Grafik 3. Kinerja Satker Lantas

Indeks Total satker Lalu Lintas adalah yang tertinggi dibandingkan dengan 8 satker lain di Polda Kalsel. Pada satker Lalu Lintas, skor tertinggi berada pada prinsip transparansi dengan nilai 9.87. Angka ini melebihi tren nasional yang berada di angka 9.02. Tingginya

nilai transparansi pada satker Lantas diperoleh berdasar hasil observasi lapangan yang menunjukkan keterbukaan informasi terkait prosedur, biaya dan waktu pelayanan publik di Polda Kalsel yaitu dalam hal pembuatan SIM, STNK dan BPKB.

Sementara itu, nilai terendah pada satker Lantas adalah Prinsip Akuntabilitas dengan skor 4,65. Ini dikarenakan hasil penilaian LAKIP yang juga rendah yaitu pada 40,59. Nilai akuntabilitas lebih rendah jika dibandingkan dengan tren nasional dengan nilai 4,78. Nilai merah Lantas juga berasal dari serapan anggaran yang kurang dari 100 persen. Jika dibandingkan dengan Polda lain maka nilai serapan Lantas yang beradapa pada posisi 93 persen cenderung rendah karena banyak polda lain memiliki serapan 99 – 100 persen.

3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)

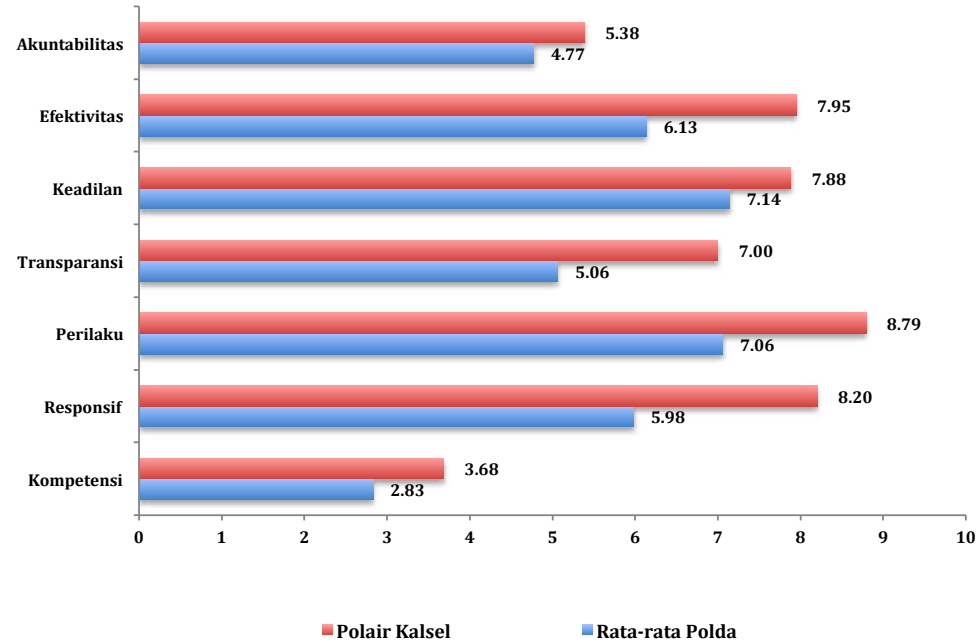


Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Intelkam memiliki skor ITK 5,66 (skala kategori “sedang”). Nilai ini sedikit lebih baik jika dibandingkan dengan tren nasional di angka 5,52. Nilai tertinggi dalam satker ini berasal dari Prinsip Perilaku dengan skor 7,40. Angka ini tetap lebih baik dari pada rata-rata nasional di angka 7,19. Prinsip Perilaku cenderung baik disebabkan oleh rendahnya tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana oleh personil Intelkam. Selain itu hasil penilaian persepsi menunjukkan bahwa masyarakat dan internal Polda Kalsel menilai integritas Bhabinkamtibmas pada kategori baik.

Sementara itu prinsip terendah satker Intelkam adalah Pprinsip Efektivitas dengan skor 4,21. skor ini masih lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai nasional sebesar 3,69. Nilai Prinsip Efektivitas cenderung buruk disebabkan ketiadaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan SKCK. Ketiadaan data menyebabkan nilai yang rendah. Selain itu data mengenai jumlah pengaduan yang masuk dan diitindaklanjuti juga tidak tersedia sehingga hal ini memberikan proporsi cukup tinggi terhadap skor indeks yang rendah. Observasi juga menunjukkan bahwa layanan pengaduan SKCK yang belum efektif. Catatan merah juga berasal dari kurangnya Pilun Inisiatif yang lebih rendah dari ideal pilun yang seharusnya dimiliki.

#### 4. Satker Kepolisian Perairan (Polair)



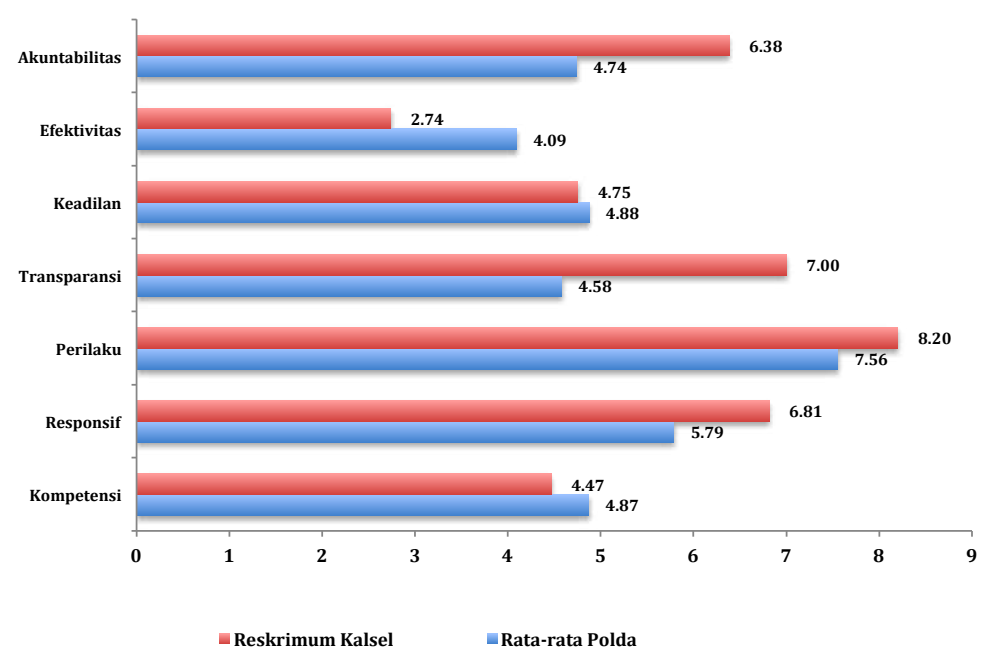
Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Polair memiliki skor ITK tertinggi kedua di Polda Kalsel dengan nilai 6,60 (skala kategori “cenderung baik”. Nilai ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan tren nasional pada angka 5,20. Kontribusi terbesar berasal dari Prinsip Perilaku pada nilai 8.79. Nilai ini jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan tren nasional pada angka 7.06. Tingginya angka prinsip ini disebabkan oleh ketiadaan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana personel Polair. Selain itu terdapat persepsi yang baik dari masyarakat dan internal polda terkait Integritas anggota Polair. Terbaik kedua, Prinsip Responsif dengan skor 8,20 jauh di atas tren nasional pada angka 5,98. Hal ini dikarenakan Polair dinilai cukup baik dalam patroli perairan serta tingkat inisiatif yang memadai untuk melakukan SAR perairan;



dan kelengkapan SOP sangat baik. Sementara itu prinsip terendah adalah Kompetensi dengan skor 3.68, masih di atas tren nasional pada skor 2,83. Penyebab rendahnya prinsip ini karena minimnya anggota yang memiliki kompetensi polair; serta rasio kapal dan luas perairan yang menjadi tanggung jawab Polda masih belum sebanding sehingga kinerja dalam hal ini dianggap masih rendah.

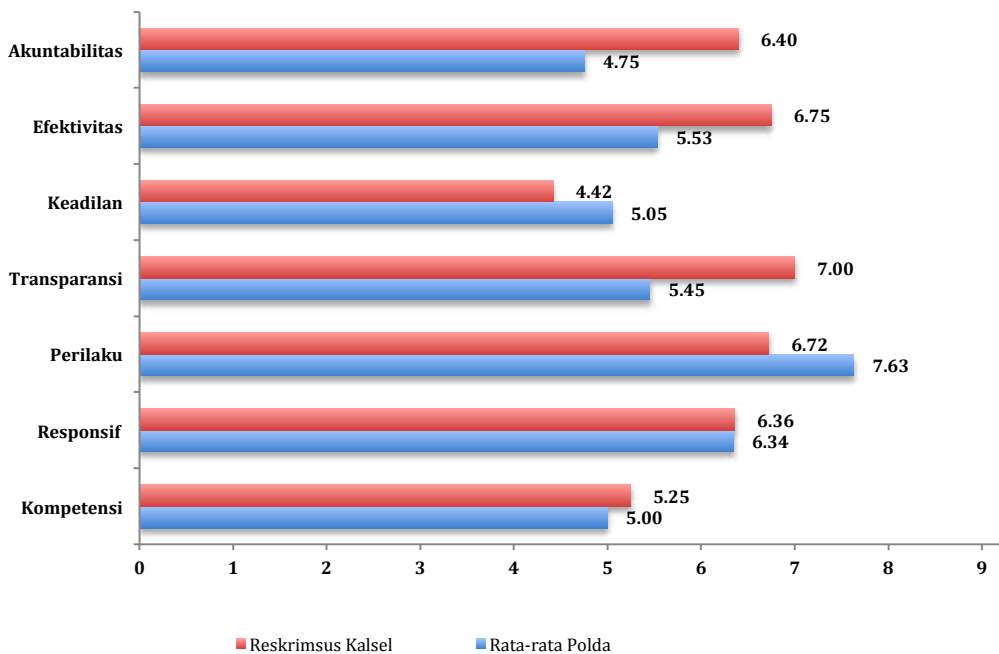
5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrimum

Nilai ITK Reskrimum Polda Kalsel adalah 5,81 (skala kategori “sedang”). Skor ini sedikit berada di atas nilai rata-rata nasional dengan angka sebesar 5,24. Penyumbang paling besar adalah Prinsip Perilaku dengan nilai 8,20 dalam kategori “baik” dan nilai ini lebih tinggi dari angka nasional sebesar 7,56. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana personel Satker Reskrimum sangat rendah. Selain itu tingkat persepsi masyarakat maupun sesama satker di Polda Kalsel terhadap integritas Resksrimum juga cenderung baik. Sementara itu, prinsip terendah adalah Efektivitas dengan nilai 2.74, jauh di bawah tren nasional 4.09. Efektivitas dalam hal ini ditunjukkan oleh persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada masih sangat rendah. Serapan anggaran juga cukup rendah yaitu hanya 78 persen dari total pagu anggaran dan jauh lebih rendah jika dibandingkan banyak polda lain dengan serapan hampir 100 persen.

## 6. Satker Reserse dan Kriminal Khusus (Reskrimsus)

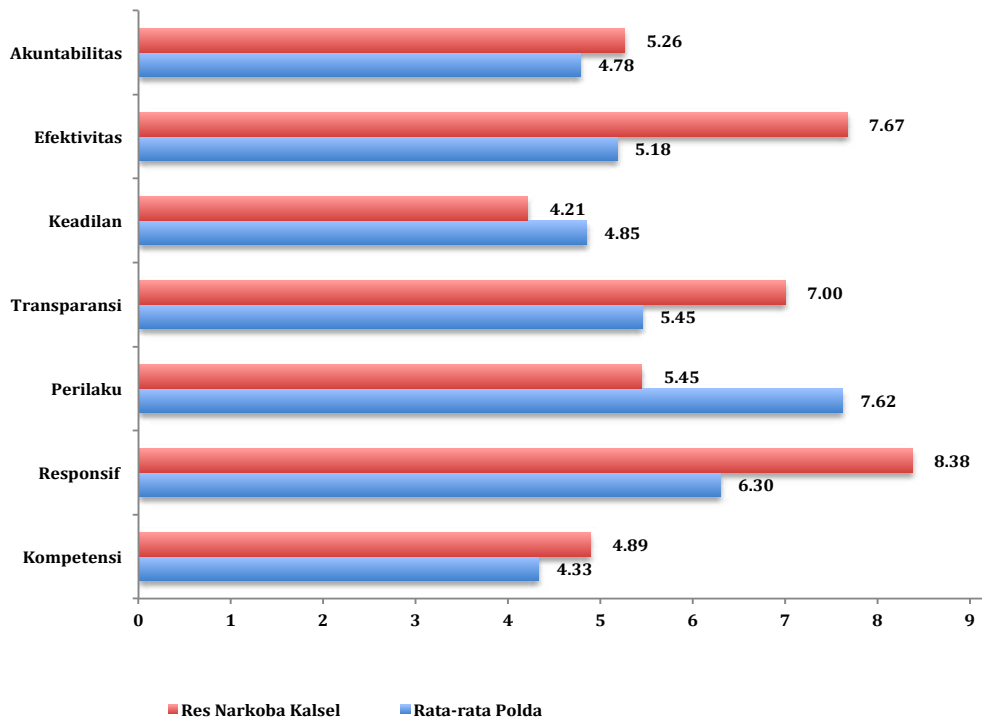


Grafik 7. Kinerja Satker Reskrimsus

Reskrimsus Polda Kalsel memiliki nilai ITK 5,78 (skala kategori “sedang”). Nilai ini sedikit lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata nasional 5,74. Prinsip dengan skor tertinggi adalah Transparansi dengan nilai 7,00 yang berada di atas tren nasional 5,45. Transparansi pada satker Reskrimsus ditunjukkan dari tingkat keterbukaan anggaran yang sudah dipublikasikan kepada umum melalui pemasangan data anggaran di papan pengumuman.

Sementara itu prinsip terendah pada Satker Reskrimsus adalah pada Prinsip Keadilan (*fairness*) dengan skor 4,42. Nilai ini berada di bawah tren nasional dengan nilai 5,05. Hal ini disebabkan oleh persepsi masyarakat dan internal Polda yang cenderung buruk dan masih menganggap bahwa Satker Reskrimsus belum berlaku adil terhadap pelapor sebab masih mempertimbangkan faktor ekonomi dalam penanganan kasus. Faktor keadilan juga belum terlihat pada komposisi penyidik perempuan terhadap laki-laki yang tidak berimbang dan bahkan sangat minim yaitu hanya 1 dari total 63 penyidik dalam satker Reskrimsus. Nilai merah Reskrimsus juga terdapat pada rendahnya nilai pada indikator ketersediaan Pilun atau SOP Reskrimsus yang berasal dari Mabes Polri.

## 7. Satker Reserse Narkoba

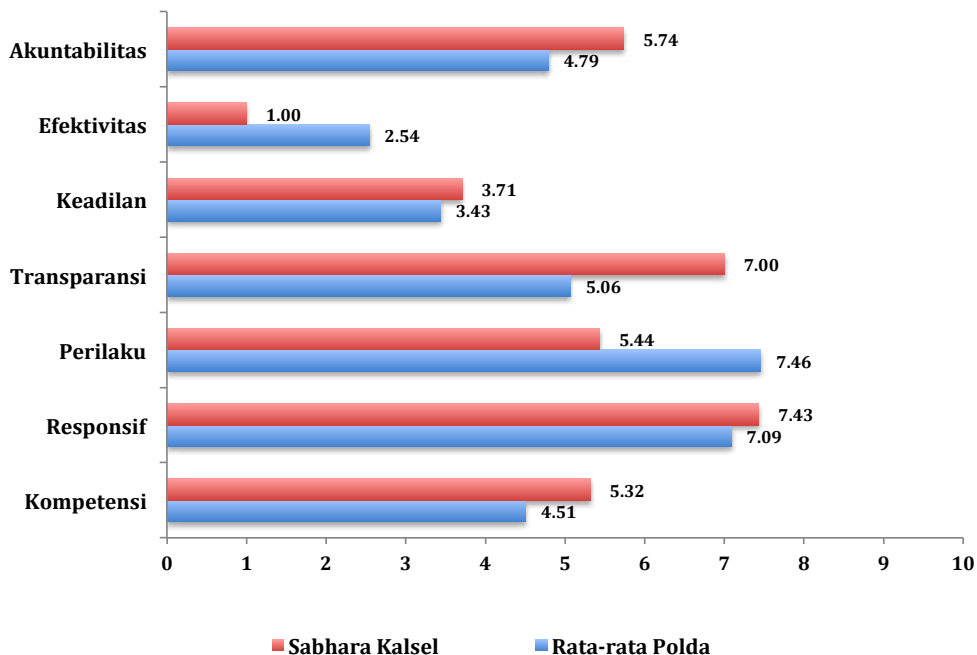


Grafik 8. Kinerja Satker Res Narkoba

Res Narkoba memiliki skor ITK yang sama dengan Reskrim yaitu 5,81 (skala kategori “sedang”). Nilai ini sedikit diatas tren nasional pada angka 5,60. Prinsip Responsif memiliki skor tertinggi dalam satker Res Narkoba yaitu 8,38 berada pada kategori Baik. Angka ini jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan tren nasional 6,30. Dalam hal ini skor prinsip responsif diukur berdasar rata-rata kecepatan penanganan perkara terhadap jangka waktu yang ditentukan dan SatKer Res Narkoba dianggap cenderung baik dalam menangani perkara yang masuk. Selain itu secara administratif Res Narkoba memiliki jumlah Pilun ataupun SOP inisiatif yang sangat baik jika dibandingkan dengan Res Narkoba pada polda lain.

Sementara itu Prinsip terendah adalah Keadilan (*fairness*) dengan skor 4,21. Nilai ini sedikit di bawah rata-rata nasional sebesar 4,85. Nilai Keadilan yang cenderung buruk ini berasal dari persepsi masyarakat dan internal Polda yang menganggap Satker Res Narkoba memberikan perlakuan yang berbeda terhadap pelapor berdasar tingkat ekonomi mereka. Prinsip Keadilan juga belum menemukan tempatnya bagi keberadaan penyidik perempuan di dalam satker Res Narkoba karena data di lapangan menunjukkan tidak adanya penyidik perempuan. Selain itu nilai merah pada satker ini berasal dari tingginya jumlah personel yang melakukan pelanggaran disiplin yang mencapai 15 orang di tahun 2014 dan satu orang melakukan pelanggaran pidana.

## 8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)

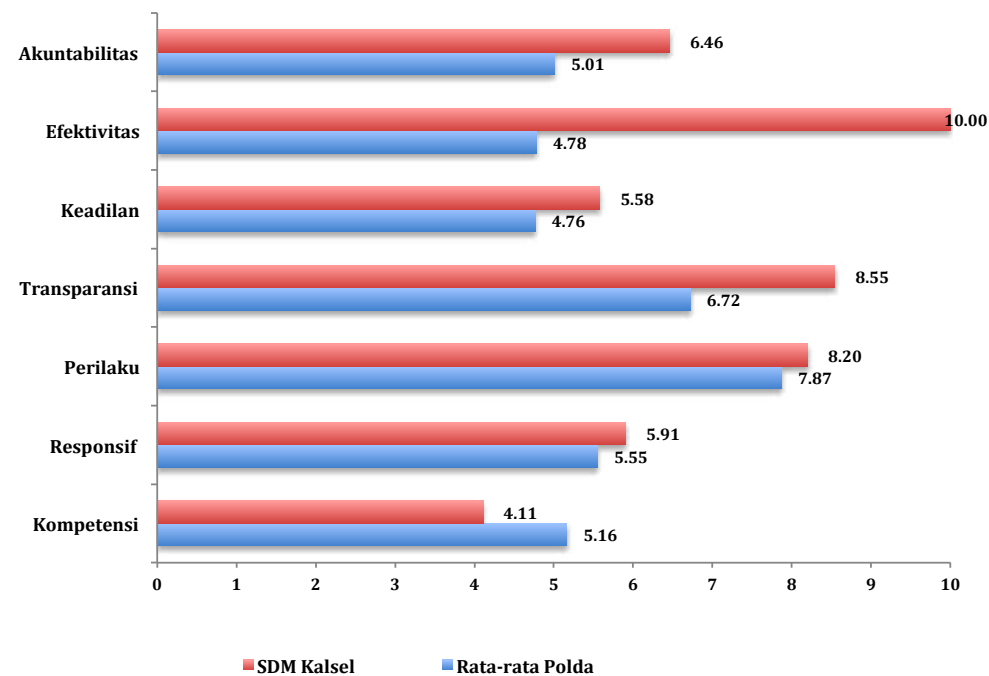


Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Polda Kalsel memiliki Indeks total 5,31 (skala kategori “sedang”). Nilai ini sedikit di bawah tren nasional yang berada pada skor 5,39. Pada Satker Sabhara prinsip tertinggi adalah responsif dengan nilai 7,43. Nilai ini berada di atas rata-rata nasional 7,09. Tingkat responsivitas yang cenderung baik disebabkan oleh baiknya penilaian persepsi masyarakat dalam hal inisiatif Sabhara untuk melaksanakan Turjawali; kecepatan pasukan Dalmas dalam mendatangi tempat kejadian; serta Kecepatan personel Tipiring dalam berkoordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas Sosial, dan Pengadilan Negeri, Pemerintah Daerah. Dari sisi ketersediaan Pilun atau SOP Sabhara yang bersumber dari Mabes Polri maka Sabhara masuk dalam kategori cenderung baik yang berarti Pilun/SOP yang dimiliki oleh Sabhara cukup lengkap sehingga dapat digunakan sebagai acuan kinerja Sabhara.

Sementara itu skor terendah adalah pada prinsip efektivitas dengan skor 1.00. Nilai ini lebih rendah jika dibandingkan dengan rata-rata nasional pada skor 2.54. Efektivitas dalam penilaian ITK terkait besarnya serapan anggaran Sabhara. Nilai yang rendah disebabkan oleh persentase serapan anggaran yang hanya 89 persen, sedangkan banyak Polda lain yang mampu menyerap 100 persen. Rendahnya serapan anggaran menunjukkan kurangnya. Rendahnya nilai Sabhara juga berasal dari tingginya jumlah personel yang melakukan pelanggaran disiplin. Tercatat sebanyak 22 personil Sabhara melakukan pelanggaran disiplin dan 2 orang melanggar kode etik di tahun 2014.

9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)

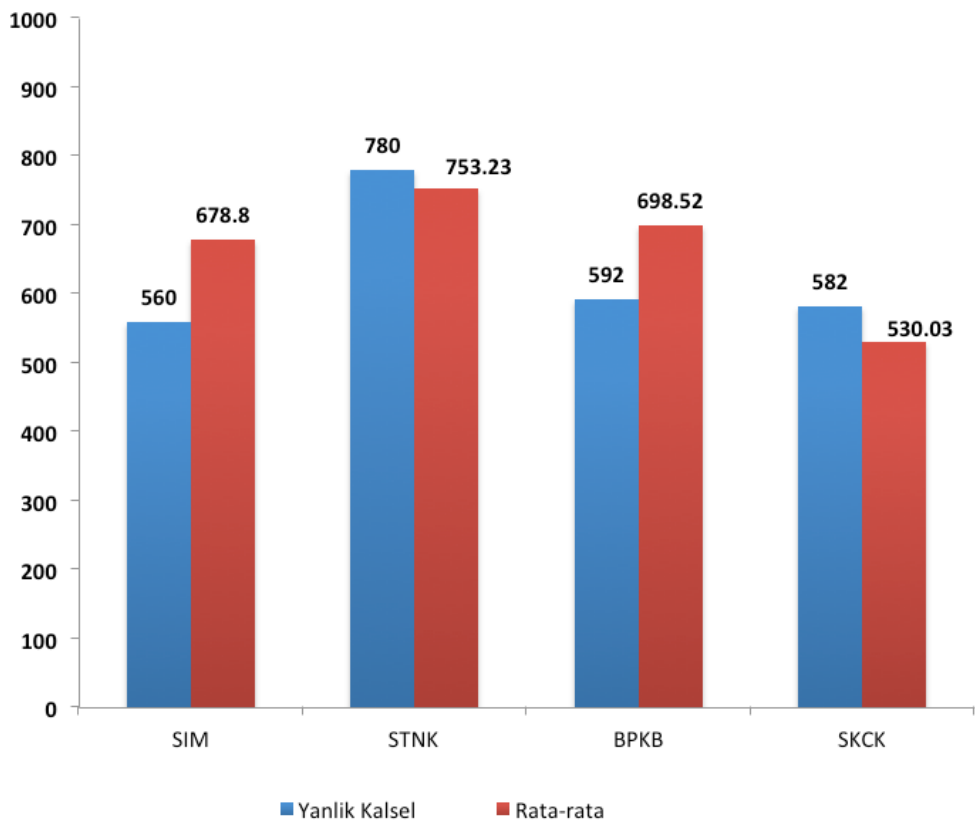


Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Satker SDM Polda Kalsel memiliki Indeks total 6,32 (skala kategori “cenderung baik”). Nilai ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata nasional sebesar 5,65. Penyumbang tertinggi dari skor SDM adalah Prinsip Efektivitas dengan nilai 10, jauh diatas tren nasional dengan nilai 4,78. Efektivitas yang tinggi terlihat dari baiknya capaian anggaran satker SDM yang mencapai 100 persen pada tahun 2014. Sementara itu prinsip dengan skor terendah adalah kompetensi dengan nilai 4.11 padahal tren nasional untuk prinsip yang sama berada pada angka 5.16. Rendahnya angka kompetensi pada satker ini lebih dikarenakan tidak banyak personel yang memiliki kompetensi SDM seperti Dalpers, Bangpers, Binkar, Jianstra; assessment center yang kurang maksimal; jumlah riil personel SDM lebih banyak dari DSP (145%); serta minim Pilun atau SOP yang berasal dari Mabes yang tersedia di SDM.

## Kinerja Layanan Publik Polda Kalimantan Selatan

Penilaian pelayanan publik Polda Kalsel berdasarkan Permenpan No. 38 Tahun 2012 menghasilkan skor total sebesar 2514 yang menempatkan Polda Kalsel pada peringkat 21 dari 31 Polda yang dinilai. Berikut adalah rincian skor survei pada empat layanan publik yaitu SIM (560), STNK (780); BPKB (592) dan SKCK (582). Dengan total skor 2514, pelayanan public Polda Kalsel ternyata berada di bawah rata-rata nasional dengan nilai 2661. Jika dibandingkan dengan Polda pada regional yang sama maka Polda Kalsel berada pada peringkat paling rendah. Pada wilayah yang sama, Polda Kalbar berada pada peringkat tertinggi dengan skor 3349 dan berada pada peringkat 3; Polda Kaltim berada di posisi ke-7 dengan skor 3079; sedangkan posisi Kalteng ada di peringkat 17 denganskor 2588. Berikut akan diuraikan dengan singkat empat layanan publik yang telah dinilai untuk memberikan gambaran kinerja pelayanan publik Polda Kalsel.



## 1. Surat Ijin Mengemudi (SIM)

Layanan publik SIM pada Polda Kalsel menempati peringkat ke-23 di antara 31 Polda yang dinilai dengan skor 560. Nilai ini berada di bawah rata-rata nasional pada angka 678,80. Pada regional yang sama, hanya Kalbar dan Kaltim yang memiliki peringkat dengan nilai di atas angka rata-rata nasional yaitu Kalbar dengan skor 853 pada posisi ke-6 dan Kaltim pada posisi ke-12 dengan skor 697.

Kelemahan utama berdasar survei lapangan tim peneliti di pelayanan publik SIM adalah tidak terpenuhinya persyaratan pelayanan publik yang prima sebagaimana diamanatkan dalam UU No.25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Beberapa hal yang tidak terpenuhi diantaranya adalah ketiadaan ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik; tidak dilaksanakannya survey IKM, meski ada mesin IKM atau survey kepuasan, sehingga tidak diketahui rekomendasi dan tindak lanjut dari IKM; maklumat pelayanan yang tidak dipublikasikan; sarana prasarana yang digunakan belum optimal meski ruangan dinilai cukup bersih; kotak pengaduan ada namun tidak efektif dan tidak dilakukan rekap pengaduan yang mengakibatkan tidak ada pengaduan yang ditindaklanjuti.

Seperti kebanyakan pada Polda lain, media pengaduan di kantor pelayanan publik cukup mengandalkan Propam atau Provost dan semua pertanyaan akan dilayani petugas di meja Propam. Sistem pengelolaan pengaduan ada namun tidak dikelola dengan baik dan tidak ada petugas khusus pengelola pengaduan. Namun demikian SIM sudah memiliki sistem online untuk pelayanan SIM dan dari sisi SDM tergolong baik dalam hal sikap, perilaku, kepekaan atau tingkat responsivitas dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.

## 2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Pelayanan publik STNK memperoleh nilai tertinggi dari empat layanan yang dinilai dengan skor 780 dan berada pada posisi ke-13 dari 31 Polda. Angka ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan skor nasional sebesar 753,23. Namun pelayanan STNK Polda Kalsel masih tertinggal jika dibandingkan dengan tiga Polda lain pada wilayah yang sama yaitu Kalbar yang berada pada peringkat pertama dengan total skor 990, Kaltim pada posisi ke-4 dengan skor 960 dan Kalteng dengan skor 937 pada peringkat 7.

Beberapa catatan terkait kekurangan pada Layanan Publik STNK diantaranya adalah belum tersedianya ISO 9001:2008, meski sudah menerapkan Standar Manajemen Mutu (SMM) yang mengacu pada UU 25/2009; survei IKM yang mengacu pada Kepmenpan 25 Tahun 2004 telah dilaksanakan meski tindak lanjut dari hasil survei IKM belum ada; Pengelolaan pengaduan belum mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan meskipun STNK telah memiliki sistem atau prosedur pengelolaan pengaduan serta petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan.

Selain hal-hal tersebut, layanan publik STNK sudah cukup baik dalam hal-hal seperti Sumberdaya Manusia atau personelnnya yang mengetahui dan menerapkan kode etik pegawai, sikap dan perilaku yang baik, disiplin tinggi, responsif dan terampil dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditunjang oleh kebijakan Polda untuk pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan dan profesionalisme pegawai. Selain itu terdapat keterbukaan informasi pelayanan publik yang cukup baik kepada pengguna layanan serta capaian target kinerja pelayanan (PNBP) yang mencapai 100 persen.

### **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Layanan Publik BPKB pada polda Kalsel berada pada peringkat 23 dari total 31 Polda yang dinilai dengan skor 592. Tren nasional BPKB lebih tinggi jika dibandingkan dengan BPKB Polda Kalsel yaitu pada angka 698,516. Jika dibandingkan dengan BPKB pada polda di wilayah yang sama maka Polda Kalsel termasuk yang paling bawah. BPKB Polda Kalbar memiliki skor penuh 1.000 dan berada pada peringkat pertama. BPKB Polda Kaltim dan Kalteng masing masing pada posisi 11 dan 16 dengan skor 775 untuk Polda Kaltim dan 712 untuk Polda Kalteng. Secara umum penyebab rendahnya skor BPKB Polda Kalsel adalah ketiadaan IKM yang mengacu pada Kepmenpan 25 Tahun 2004; belum adanya Sistem Informasi pelayanan secara elektronik; Sarana pengaduan yang tidak efektif ditambah ketiadaan prosedur pengelolaan pengaduan dan petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan.

Sementara itu dari sisi sumber daya manusia (SDM) penyelenggara pelayanan sudah baik terutama dalam hal keterampilan, responsivitas dan keramahan dalam memberikan pelayanan. SOP juga diterapkan dengan baik ditunjang oleh pemerintah yang memberikan kesempatan untuk peningkatan kapasitas dan profesionalitas pegawai layanan publik BPKB. Selain itu pada institusi layanan publik BPKB sudah ada penjabaran visi misi dalam dokumen perencanaan seperti Renja dan Renstra BPKB yang mengacu pada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Penyusunan Penetapan dan penerapan standar pelayanan sudah mengacu pada UU pelayanan publik.

### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK )**

Layanan Publik SKCK pada Polda Kalsel memiliki total skor 582 dan berada pada peringkat 10 dari total 31 Polda yang dinilai. Nilai ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata nasional sebesar 530,032. Jika dibandingkan dengan polda lain di Kalimantan maka, SKCK Polda Kalsel terbaik kedua. Terbaik pertama adalah SKCK pada polda Kaltim dengan skor 647 yang berada pada posisi 6 di tingkat nasional, sedangkan Kalbar berada pada posisi 18 dengan skor 507 dan Kaltim dengan skor 387 berada pada peringkat 26. Penunjang terbesar dari skor SKCK berasal dari faktor ketersediaan dokumen renja dan renstra yang menjabarkan visi misi SKCK serta penyusunan, penetapan; penerapan standar pelayanan yang mengacu UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik; SDM



yang cukup baik dari sisi sikap dan perilaku, kedisiplinan, kepekaan dalam memberikan layanan dan keterampilan pegawai; Capaian target kinerja atau PNBPN yang melebihi angka 90 persen; penyampaian informasi layanan publik kepada pengguna sudah cukup baik yaitu melalui brosur dan leaflet.

Sementara itu kelemahan SKCK terutama berasal dari ketiadaan ISO 9001:2008 dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga salah satu komponen pelayanan seperti pengaduan tidak tersedia dengan baik dimana petugas khusus atau unit yang menangani pengelolaan pengaduan tidak ada sehingga tidak diketahui pula jumlah pengaduan yang telah ditindaklanjuti; survei IKM yang mengacu pada Kepmenpan No 25 tahun 2004 tidak dilaksanakan sehingga menyulitkan menilai kepuasan masyarakat terhadap kinerja SKCK dan tidak tersedia rekomendasi atau masukan untuk perbaikan SKCK yang berasal dari publik.

## Kesimpulan dan Rekomendasi

Polda Kalsel masuk dalam 10 besar peringkat penilaian kinerja tata kelola Kepolisian yang dilakukan di 31 Polda. Secara umum, skor tinggi Polda Kalse berasal dari tiga prinsip utama yang mendapat nilai tertinggi yaitu Perilaku, Transparansi dan Responsif.

Tingginya skor perilaku dipengaruhi oleh rendahnya tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Penilaian persepsi masyarakat dan internal Polda juga cenderung baik terhadap sesama satker sehingga skor prinsip ini tinggi. Dari sisi transparansi, nilai yang tinggi berasal dari keterbukaan anggaran Polda yang telah diunggah ke dalam website Birorena Polda Kalsel (<http://biorenapoldakalsel.blogspot.co.id/p/bag-dalprogar.html>) maupun terpampang pada papan pengumuman di tiap Satker Polda. Pada prinsip responsif, nilai ini dipengaruhi oleh kecepatan satker dalam merespon keluhan masyarakat. Contohnya pada Satker Lalu Lintas, masyarakat menilai kecepatan Lantas mendatangi TKP kecelakaan dan inisiatif dalam melaksanakan Turjawali dinilai baik. Penilaian baik juga diberikan kepada Intelkam yang dinilai cepat dalam melakukan deteksi intelijen dan pembuatan SKCK.

Tidak semua prinsip memiliki nilai yang baik. Beberapa prinsip seperti kompetensi dan keadilan mendapat nilai merah di beberapa satker. Rendahnya nilai ini kebanyakan terkait oleh rendahnya jumlah personel yang memiliki sertifikat pendidikan dan kejuruan (Dikjur) serta rendahnya jumlah Piranti lunak (Pilun) atau SOP yang berasal dari Mabes yang seharusnya dimiliki dan digunakan sebagai panduan oleh Polda. Sementara itu prinsip keadilan yang cukup rendah terutama disebabkan oleh rendahnya perwakilan perempuan yang menduduki jabatan struktural di banyak satker. Catatan lain adalah pada Reserse kriminal baik di umum, khusus dan narkoba terdapat sangat sedikit perempuan yang berperan sebagai penyidik. Catatan yang menarik lainnya adalah pada serapan anggaran yang rendah seperti pada Sabhara dan Reskrim. Nilai merah pada kedua Satker ini juga memberikan sumbangan terhadap rendahnya nilai efektivitas.

Dalam penilaian pelayanan publik, Polda Kalsel hanya menempati posisi 21 dari total 31 polda yang diteliti. Yanlik SIM dan BPKB dalam hal ini memiliki skor di bawah rata-rata Polda lainnya. Pada keempat pelayanan publik yang dinilai, semuanya belum memiliki sertifikat ISO 9001:2008 sebagai standar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kelemahan utama lainnya terletak pada media pengaduan yang tidak efektif. Banyak dari Yanlik memiliki kotak pengaduan, namun tidak digunakan sebagaimana seharusnya. Pengelolaan pengaduan pun lemah serta tidak adanya unit khusus atau personel khusus untuk pengelolaan pengaduan menyebabkan nilai pelayanan publik Polda Kalsel tidak cukup baik. Pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat juga kerap diabaikan. Meski terdapat kotak IKM, namun tidak mengacu kepada Kepmenpan 25 Tahun 2004 sehingga tidak ada skor maupun rekomendasi yang bisa digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik. Sementara itu ke-empat Yanlik yang dinilai dianggap memiliki SDM yang cakap dalam memberikan pelayanan publik serta memiliki serapan anggaran yang cukup tinggi terhadap target yang ditetapkan.

Beberapa hal yang bisa menjadi rekomendasi terkait penilaian kinerja dan pelayanan publik di Polda Kalsel adalah sebagai berikut : (1) Terkait minimnya jumlah personel yang memiliki Dikjur, maka sebaiknya Satker melihat kembali kebutuhan akan personel yang memiliki dikjur dan memberikan usulan agar lebih banyak staf mengikuti pelatihan. Namun yang juga menjadi penting untuk diperhatikan adalah agar meminimalisir rotasi personel dengan dikjur sehingga mereka dapat bekerja sesuai dengan keahliannya. (2) Perbaikan perencanaan, implementasi dan monitoring program-program tiap Satker agar penyerapan anggaran dapat disesuaikan dengan pagu yang telah ditetapkan anggaran. Pengawasan yang ketat terhadap anggaran penting agar penyerapan dana tidak terlalu tinggi maupun terlalu rendah, (3) Pelibatan lebih banyak perempuan dalam jabatan struktural serta mendorong lebih banyak perempuan yang berprofesi sebagai penyidik pada reserse kriminal, (4) Transparansi anggaran cukup baik, namun perlu lebih di dorong agar tiap Satker mampu melangkah lebih jauh dari sekedar menempelkan anggaran di papan pengumuman, tapi melampirkannya dalam website masing-masing satker sehingga informasi dapat lebih mudah diperoleh oleh mereka yang membutuhkan informasi tersebut.





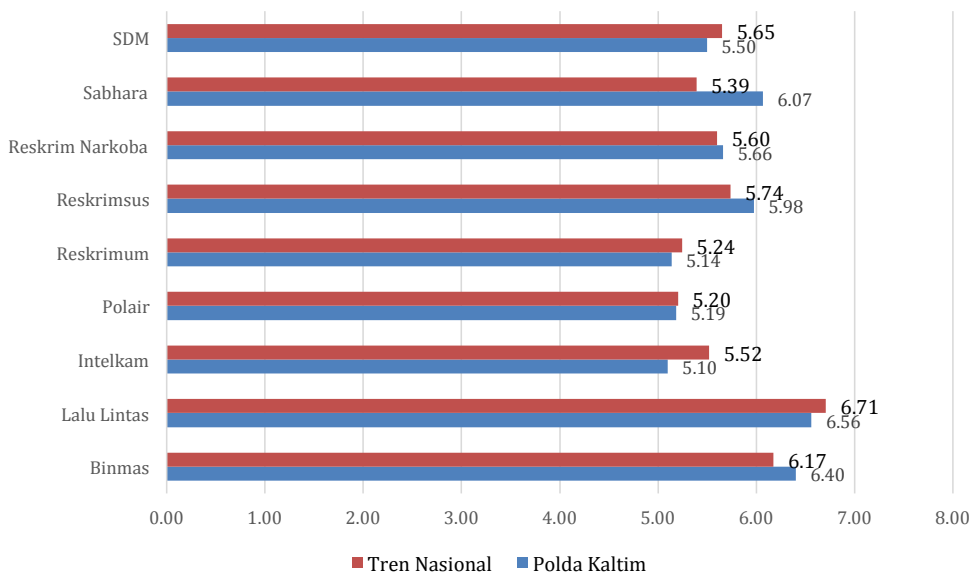
# POLDA KALIMANTAN TIMUR





# POLDA KALIMANTAN TIMUR

**Peringkat ITK: 18**  
**Nilai ITK: 5,732**



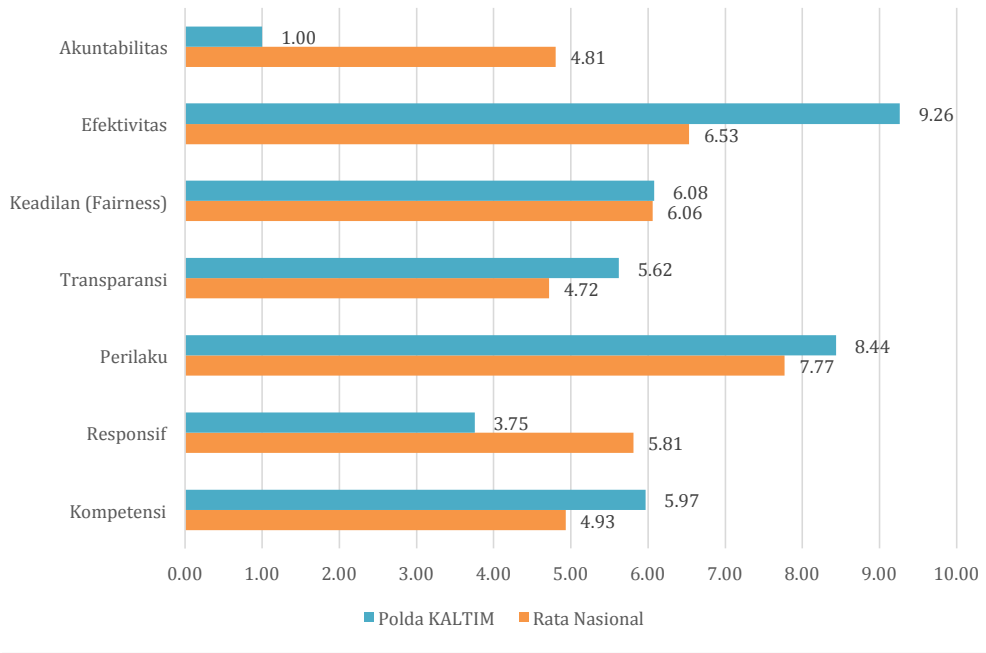
Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Kaltim

Pada ITK 2015 ini, Polda Kaltim mendapatkan nilai 5,732 (skala kategori “sedang”), menempati posisi ke-18 dari 31 Polda di Indonesia. Berbeda 39 poin dari nilai rata-rata nasional yang sebesar 5,693. Dari 9 satuan kerja (Satker), satker lalu lintas merupakan satker dengan nilai tertinggi (6,56). Disusul oleh Satker Reskrim Binmas (6,40) dan Sabhara (6,07). Tiga Satker dengan skor terendah adalah Polair (5,19), Reskrim Umum (5,14) dan Intelkam (5,10).

Beberapa isu utama pada Polda Kaltim ini terkait dengan jumlah personil masing-masing Satker yang masih memiliki kompetensi rendah, sarana dan prasarana yang belum memadai, masih adanya personil yang melakukan pelanggaran, serta serapan anggaran yang masih rendah. Oleh karena itu, dibutuhkan pendidikan dan pelatihan yang terkait dengan bidang dan tugasnya untuk para personil Satker, menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, meningkatkan pengawasan atas aturan yang berlaku, serta perlunya perencanaan anggaran yang lebih baik dan tepat guna.

## Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)



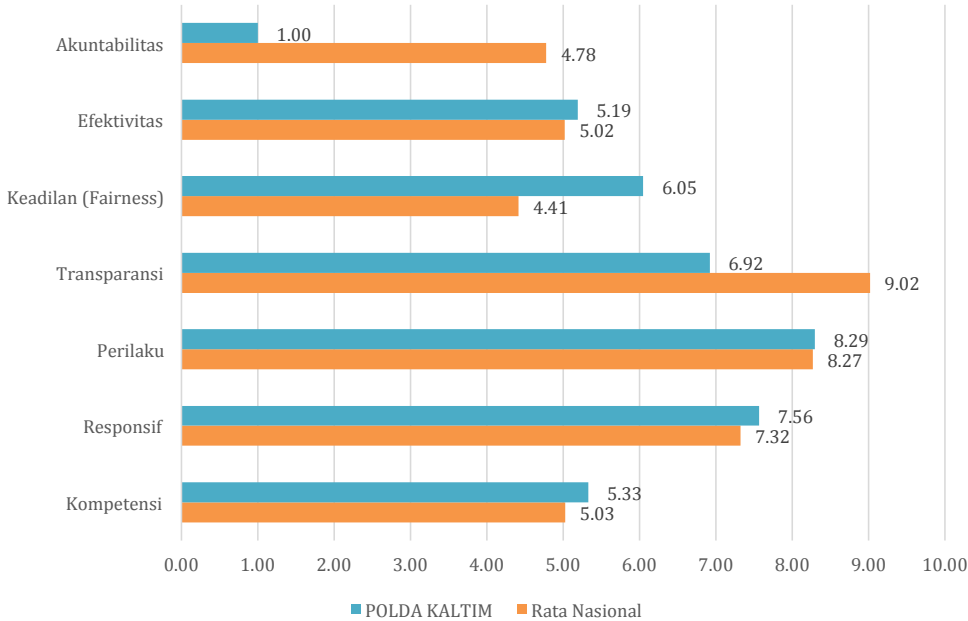
Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Pada Satker Binmas terdapat lima prinsip yang nilainya lebih besar dibanding rata-rata nasional, yakni prinsip Efektivitas (9,26), Perilaku (8,44), Keadilan (6,08) Kompetensi (5,97), dan Transparansi (5,62). Dua prinsip lainnya mempunyai nilai lebih kecil dari rata-rata nasional, yaitu Responsif (3,75) dan Akuntabilitas (1,00). Prinsip Efektivitas merupakan prinsip dengan skor tertinggi pada Satker Binmas (9,26) dengan perbedaan poin sebesar 2,73 bila dibandingkan nilai rata-rata nasional sebesar 6,53. Prinsip terendah dalam Satker Binmas adalah Akuntabilitas yang mempunyai nilai 1,00 berbeda 3,81 poin, jauh di bawah rata-rata nasional (4,81).

Berdasarkan data objektif yang didapatkan di lapangan Prinsip Efektivitas (9,26) mendapatkan nilai tertinggi pada Satker Binmas. Hal ini disebabkan Rasio Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa mendapatkan poin sempurna (10,00) dengan jumlah personel 1.568 orang. Begitu juga dengan serapan anggaran Binmas mendapatkan poin 8,44, artinya perencanaan dan realisasi anggaran Binmas cukup baik dan terarah. Dari total pagu anggaran Binmas sebesar Rp. 3.183.091 yang direalisasikan sebesar Rp. 2.869.262, dengan persentase sebesar 90,14.

Prinsip Akutabilitas (1,00) merupakan prinsip dengan skor terendah yang dimiliki oleh Satker Binmas, ini mengindikasikan bahwa kinerja Satker Binmas dinilai belum cukup efektif. Penyebab rendahnya skor ini berdasarkan data objektif mengenai penilaian AKIP Binmas dengan skor 1,00.

2. Satker Lalu Lintas (Lantas)



Grafik 3. Kinerja Satker Lalu Lintas

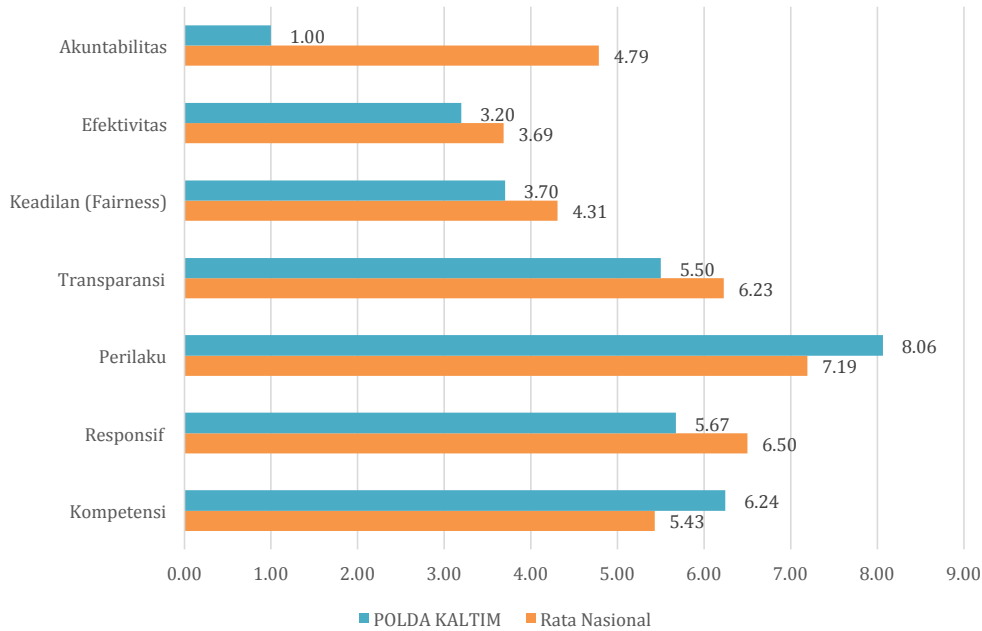


Pada Satker Lalu Lintas Polda Kaltim terdapat lima prinsip yang nilainya lebih tinggi bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional. Namun perbedaan poin ini sangat tipis sekali, seperti Prinsip Keadilan (6,05) yang memiliki perbedaan poin sebesar 1,64 dengan nilai rata-rata nasional (4,41). Prinsip Perilaku (8,29) memiliki perbedaan poin hanya 0,02 dengan nilai rata-rata nasional (8,27). Prinsip Responsif (7,56) memiliki perbedaan poin sebesar 0,24 dengan nilai rata-rata nasional (7,32). Prinsip Kompetensi (5,33) memiliki perbedaan poin sebesar 0,30 dengan nilai rata-rata nasional (5,03). Kemudian Prinsip Efektivitas (5,19) memiliki perbedaan poin sebesar 0,17 dengan nilai rata-rata nasional (5,02).

Dua prinsip pada Satker Lalu Lintas dengan skor dibawah rata-rata nasional justru memiliki perbedaan poin yang besar, seperti Prinsip Transparansi (6,92) memiliki perbedaan poin sebesar 2,1 poin dari nilai rata-rata nasional (6,92). Prinsip Akuntabilitas (1,00) memiliki perbedaan sebesar 3,78 poin dari nilai rata-rata nasional (4,78).

Pada Satker Lalu Lintas, prinsip yang paling baik adalah Prinsip Keadilan dengan nilai 6,05. Pada Satker ini, berdasarkan kuesioner persepsi yang dihimpun mengenai diskriminasi dalam pelaksanaan Turjawali mendapatkan poin 6,79. Dalam hal isu gender berdasarkan data objektif, persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas mendapatkan 5,29 poin. Prinsip terendah pada satker ini adalah Akuntabilitas (1,00). Nilai yang rendah ini berdasarkan nilai AKIP Lantas yang hanya mendapatkan poin 1,00.

### 3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)

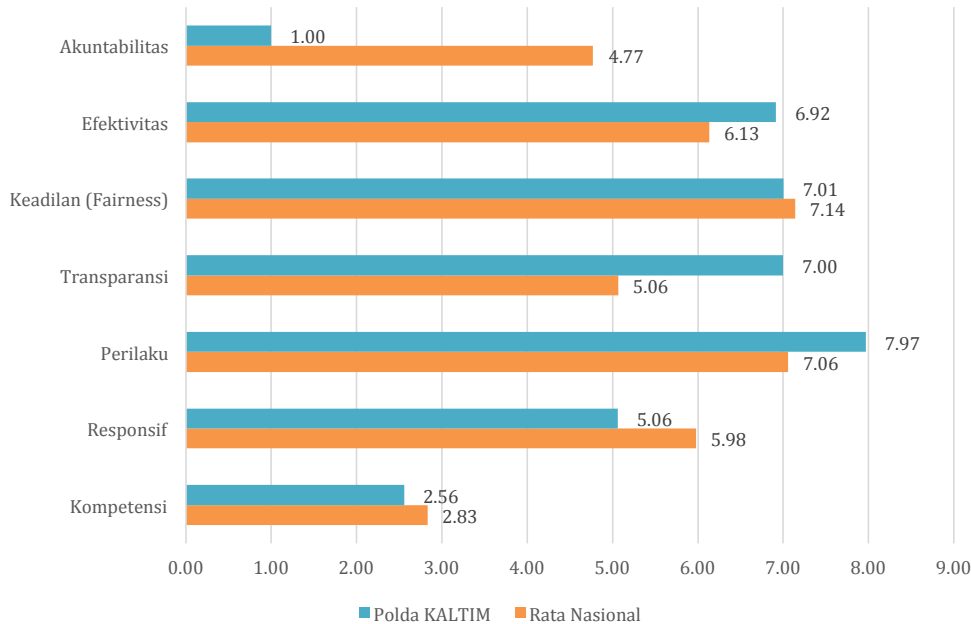


Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Satker Intelkam Polda Kaltim hanya memiliki dua prinsip yang berada di atas rata-rata nasional, yakni Prinsip Perilaku (8,06) dengan perbedaan poin sebesar 0,87 dari nilai rata-rata nasional dan Prinsip Kompetensi (6,24) dengan perbedaan poin sebesar 0,81 dari nilai rata-rata nasional (5,43). Lima prinsip lainnya memiliki skor dibawah rata-rata nasional dengan perbedaan poin yang cukup besar, seperti prinsip Akuntabilitas (1,00) berbeda 3,79 poin dibandingkan nilai rata-rata nasional (4,79). Prinsip Efektivitas (3,20) berbeda 0,49 poin dengan nilai rata-rata nasional (3,69). Prinsip Keadilan (3,70) berbeda 0,61 poin dengan nilai rata-rata nasional (4,31). Prinsip Transparansi (5,50) berbeda 0,73 poin dari nilai rata-rata nasional (6,23), dan terakhir Prinsip Responsif (5,67) berbeda 0,83 poin dari nilai rata-rata nasional (6,50).

Prinsip Perilaku (8,06) memiliki skor tertinggi dibanding prinsip lainnya karena didukung oleh sedikitnya personil Satker Intelkam yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana berdasarkan data objektif dengan poin sebesar 9,00. Berdasarkan hasil persepsi pihak internal dan eksternal Polda mendapatkan 7,21 poin dalam hal integritas sebagai anggota Intelkam. Ini menunjukkan bahwa integritas personil Satker ini cukup tinggi. Skor terendah masih ditempati oleh Prinsip Akuntabilitas (1,00) berdasarkan nilai AKIP Satker Intelkam.

#### 4. Satker Polisi Air (Polair)

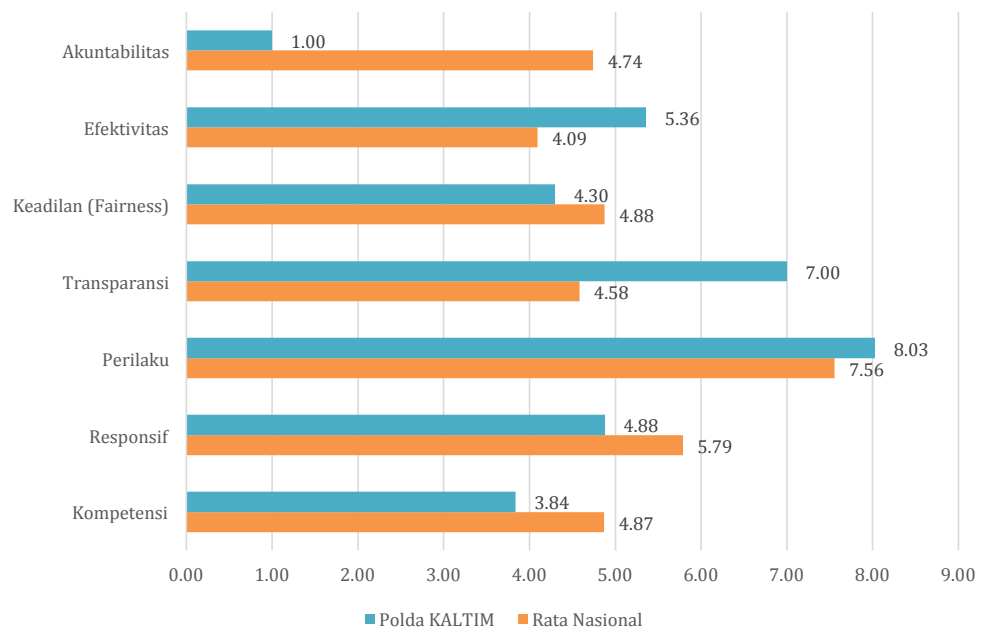


Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Tiga dari tujuh prinsip tata kelola pada Satker Polair Polda Kaltim menempati skor di atas rata-rata nasional, yaitu prinsip Perilaku (7,97), Transparansi (7,00), dan Efektivitas (6,92) dengan pebedaan poin masing-masing sebesar 0,91 poin untuk Prinsip Perilaku, 2,06 poin untuk Prinsip Transparansi, dan 0,81 poin untuk prinsip Efektivitas. Empat prinsip yakni Akuntabilitas (1,00), Keadilan (7,01), Responsif (5,06) dan Kompetensi (2,56) yang memiliki skor di bawah rata-rata nasional.

Prinsip Perilaku (7,97) merupakan prinsip tata kelola terbaik yang berkontribusi terhadap kinerja Satker Polair. Menurut hasil data objektif mengenai jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana, Satker Polair mendapatkan poin sebesar 8,67. Hal ini menunjukkan sedikitnya jumlah personel Polair yang melakukan pelanggaran. Berdasarkan hasil persepsi pihak internal dan eksternal Polda, Satker Polair mendapatkan 7,32 poin dalam hal integritas sebagai anggota Polair. Prinsip tata kelola yang memiliki skor terendah adalah Akuntabilitas (1,00), hal ini lagi-lagi terkait dengan penilaian AKIP Polair.

### 5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)



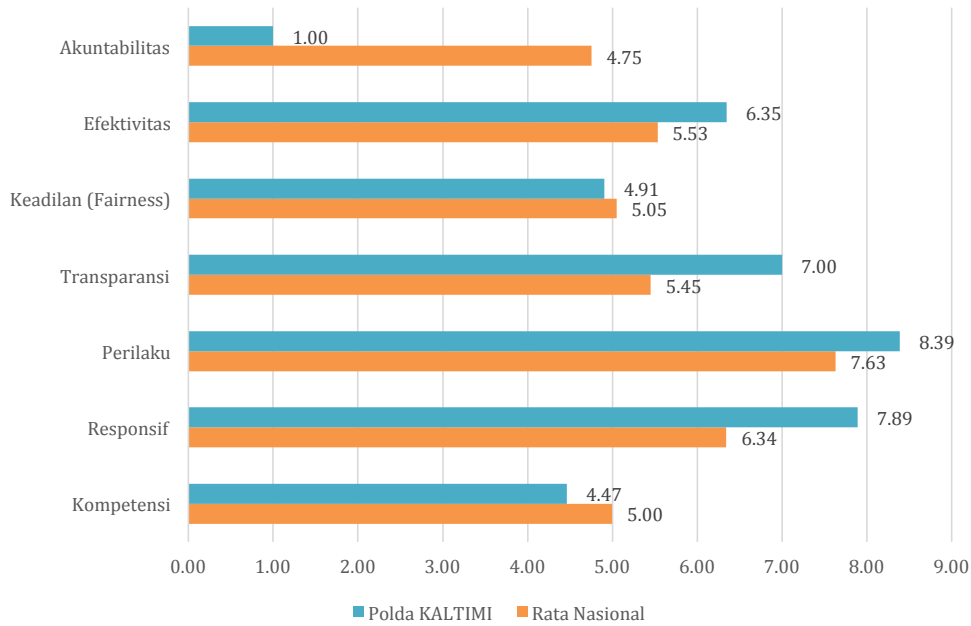
Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim Umum

Sama seperti Satker Binmas, Satker Lantas, Satker Intelkam, dan Satker Polair pada Satker Reskrim Umum Polda Kaltim juga Prinsip Akuntabilitas (1,00) memiliki skor di bawah rata-rata nasional. Terdapat tiga Prinsip yang mendapatkan skor di atas nilai rata-rata nasional, prinsip yang dimaksud adalah Prinsip Efektivitas (5,36) berbeda 1,27 poin

dari nilai rata-rata nasional (4,09). Prinsip Transparansi (7,00) berbeda 2,42 poin dari nilai rata-rata nasional (4,58), Prinsip Perilaku (8,03) berbeda 1,53 poin dari nilai rata-rata nasional (7,56). Tiga prinsip lainnya yaitu Prinsip Keadilan (4,30), Prinsip Responsif (4,88), dan Prinsip Kompetensi (3,84) memiliki skor sedikit lebih rendah dari rata-rata nasional dengan perbedaan poin masing-masing sebesar 0,58 poin untuk Prinsip Keadilan, 0,91 poin untuk Prinsip Responsif, 1,03 poin untuk Prinsip Kompetensi..

Satker Reskrim Umum menerapkan Prinsip Perilaku (8,03) yang baik dalam tata kelolanya. Prinsip ini merupakan prinsip yang tertinggi di antara tujuh prinsip yang ada. Pada satker ini, hanya dua personil yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana, dengan data objektif yang menunjukkan poin 9,30. Pihak internal dan eksternal juga menilai bahwa integritas anggota satker ini cukup tinggi berdasarkan hasil persepsi yang menunjukkan skor 6,90.

### 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)



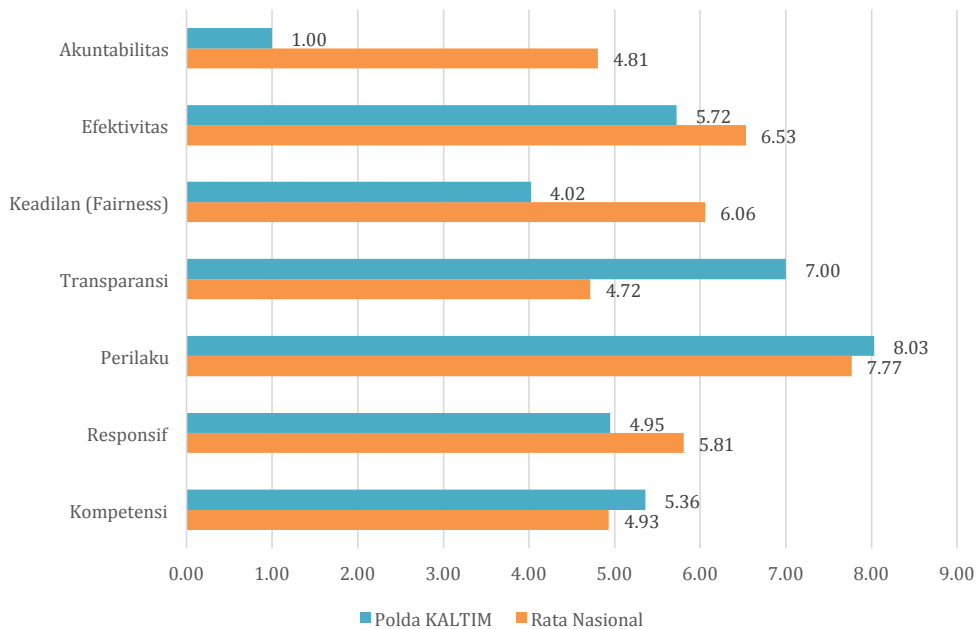
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrim Khusus

Apabila dibandingkan dengan rata-rata nasional, Prinsip Efektivitas (6,35), Prinsip Transparansi (7,00), Prinsip Perilaku (8,39), dan Prinsip Responsif (7,89) Satker Reskrim Khusus Polda Kaltim berada di atas rata-rata nasional dengan perbedaan poin yang cukup jauh. Prinsip Efektivitas (6,35) memiliki perbedaan poin sebesar 0,82 dari nilai rata-rata nasional (5,53). Prinsip Transparansi (7,00) memiliki perbedaan poin sebesar 1,55 dari nilai rata-rata nasional. Prinsip Perilaku (8,39) memiliki perbedaan poin sebesar 0,76 dari nilai

rata-rata nasional. Prinsip Responsif (7,89) memiliki perbedaan poin sebesar 0,65 dari nilai rata-rata nasional. Tiga prinsip lain yaitu prinsip Akuntabilitas (1,00), prinsip Keadilan (4,91), dan prinsip Kompetensi (4,47) memiliki poin di bawah rata-rata nasional.

Sama seperti Satker Reskrim Umum, Satker Polair, dan Satker Intelkam; Satker Reskrim Khusus Polda Kaltim menerapkan Prinsip Perilaku (8,39) dengan sangat baik. Nilai tersebut diantaranya dengan perolehan poin sempurna (10,00) untuk data objektif jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana. Hal ini menunjukkan tidak adanya pelanggaran yang dilakukan oleh personel Satker Reskrimsus. Begitu juga dengan hasil persepsi mengenai integritas sebagai anggota Reskrim Khusus yang menunjukkan skor 6,92. Prinsip Akuntabilitas (1,00) merupakan prinsip terendah pada Satker Reskrim Khusus, hal ini terkait dengan penilaian AKIP.

7. Satker Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)

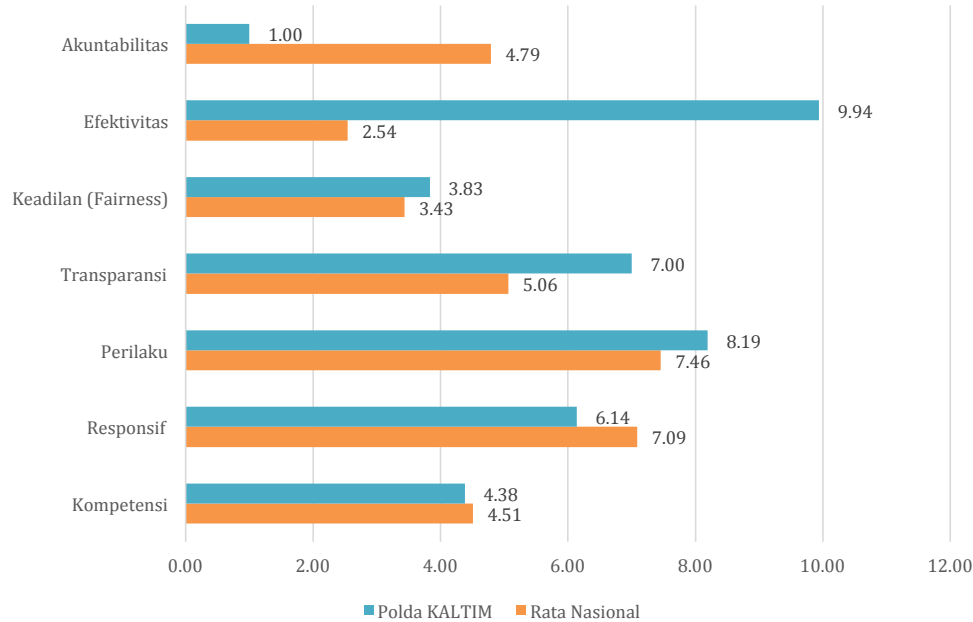


Grafik 8. Kinerja Satker Reskrim Narkoba

Satker Reskrim Narkoba Polda Kaltim memiliki tiga prinsip dengan nilai di atas rata-rata nasional. Ketiga prinsip tersebut adalah Transparansi (7,00) dengan perbedaan poin sebesar 2,28 poin bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (4,72). Prinsip Perilaku (8,03) memiliki perbedaan poin sebesar 0,26 bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (7,77). Prinsip Kompetensi (5,36) memiliki perbedaan poin sebesar 0,43 bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional. Empat prinsip yaitu Akuntabilitas (1,00), Efektivitas (5,72), Keadilan (4,02) dan Responsif (4,95) memiliki nilai di bawah rata-

rata nasional. Perbedaan poin di antara prinsip-prinsip tersebut adalah 3,81 poin untuk Prinsip Akuntabilitas, 0,81 poin untuk Prinsip Efektivitas, 2,04 poin untuk Prinsip Keadilan, dan 0,86 poin untuk Prinsip Responsif. Prinsip Perilaku (8,03) juga memiliki nilai tertinggi dalam Satker Reskrim Narkoba. Dari 137 jumlah personil Satker ini, terdapat 6 orang yang mengikuti pendidikan kejuruan narkoba.

8. Ssatker Samapta Bhayangkara (Sabhara)



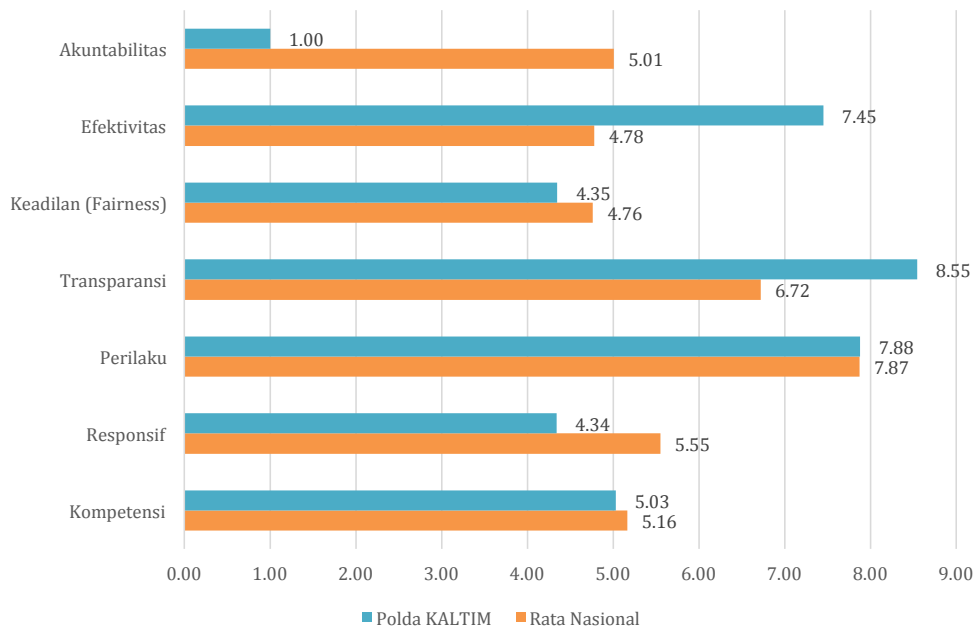
Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Dari tujuh prinsip tata kelola yang baik yang diterapkan Satker Sabhara Polda Kaltim, tiga diantaranya lebih rendah dari rata-rata nasional, yaitu prinsip Akuntabilitas (1,00) berbeda 3,79 poin dari nilai rata-rata nasional (4,79), prinsip Responsif (6,14) berbeda 0,95 poin dari nilai rata-rata nasional (7,09), dan prinsip Kompetensi (4,38) berbeda 0,13 dari nilai rata-rata nasional (4,51). Prinsip Keadilan (3,83) memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (3,43) dengan perbedaan sebesar 0,40 poin. Prinsip Transparansi (7,00) memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (5,06) dengan perbedaan sebesar 2,06 poin. Prinsip Perilaku (8,19) memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (7,46) dengan perbedaan sebesar 0,73 poin.

Prinsip Efektivitas memiliki skor tertinggi di antara semua prinsip dan poinnya mendekati sempurna, yaitu 9,94 dengan perbedaan poin yang cukup jauh bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (2,54) yaitu sebesar 7,40 poin. Hal ini

disebabkan oleh baiknya serapan anggaran pada Satker ini. Jumlah anggaran yang ditetapkan sebesar Rp 14.286.526, dalam realisasinya anggaran yang digunakan sebesar Rp 14.277.180.181.

9. Satker Sumberdaya Manusia (SDM)



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Satker SDM Polda Kaltim tiga dari tujuh prinsip yang diterapkan Satker ini nilainya lebih tinggi dibanding rata-rata nasional, yaitu Prinsip Efektivitas (7,45), Prinsip Transparansi (8,55), dan Prinsip Perilaku (7,88). Dua prinsip seperti Prinsip Efektivitas (7,45) memiliki perbedaan poin yang cukup besar bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (4,78), yaitu 2,67 poin, sedangkan Prinsip Transparansi (8,55) memiliki perbedaan poin sebesar 1,83 dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (6,72). Untuk Prinsip Perilaku (7,88) memiliki perbedaan yang tipis sekali, yaitu sebesar 0,01 poin dari nilai rata-rata nasional (7,87).

Prinsip Akuntabilitas (1,00) merupakan prinsip yang diterapkan sangat buruk di lingkungan Satker SDM. Terbukti dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Satker ini yang mendapatkan nilai cukup buruk seperti pada Satker lainnya yaitu 1,00.

Prinsip Transparansi cukup baik diterapkan oleh Satker SDM, prinsip ini memperoleh skor tertinggi, yaitu 8,55. Berdasarkan hasil observasi, masyarakat dinilai cukup mudah

dalam mengakses anggaran Satker SDM. Begitu juga dengan hasil observasi yang menunjukkan poin sempurna (10,00) pada tingkat keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira).

## **KINERJA LAYANAN PUBLIK**

Peran Polda kaitannya dengan pelayanan publik yang dimaksud pada kajian ini lebih ditujukan pada pelayanan administrasi. Adapun jenis pelayanan yang dimaksud pelayanan SIM, STNK, BPKB, dan SKCK. Pembahasan pertama yaitu perihal total skor pelayanan publik Polda NTT secara nasional.

Berdasarkan hasil kajian diketahui bahwa total skor survey pelayanan publik Polda Kaltim adalah 3.079 dan menduduki peringkat sembilan (7). Peringkat pertama diduduki oleh Polda Sumatera Selatan dengan total skor 3.827, sedangkan peringkat terakhir (31) di duduki oleh Polda Nusa Tenggara Timur dengan total skor 1.661.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Polda Kaltim berada dalam peringkat sepuluh besar nasional dengan selisih skor 748 poin dari Polda Sumatera Selatan. Pembahasan kedua yaitu capaian skor pelayanan publik berdasarkan jenis layanan.

### **1. SIM**

Berdasarkan Survei Layanan Publik SIM, Polda Kaltim mendapatkan skor 697 dan mendapatkan peringkat 12. Berada di peringkat 12, Polda Kaltim merupakan Polda dengan peringkat layanan SIM yang cukup baik. Untuk wilayah Kalimantan, peringkat Polda Kaltim berada di bawah Polda Kalbar (6) yang memiliki skor 825. Beberapa penyebab pelayanan SIM Polda Kaltim menempati posisi tengah ini antara lain sudah cukup optimalnya penggunaan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan, kualitas pengaduan beserta sarananya baik, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang cukup baik, tersedianya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan.

### **2. STNK**

Polda Kaltim menempati peringkat ke-4 dengan skor 960 dalam Survei Layanan Publik STNK. Skor ini masih berada di atas skor rata-rata nasional yang nilainya 753. Bila dibandingkan dengan Polda lain di sekitar wilayahnya, Polda Kaltim berada di bawah peringkat Polda Kalbar yang berada pada posisi terbaik dengan skor 990. Kinerja pelayanan yang sangat baik ini utamanya tersedianya sistem informasi pelayanan secara elektronik, baiknya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan dan baiknya optimalisasi sarana dan prasarana untuk proses pelayanan. Ketiga hal tersebut yang merupakan aspek yang penting dalam menunjang kinerja pelayanan, dimiliki dengan baik di Polda Kaltim.



### 3. BPKB

Merujuk pada Survei Layanan Publik BPKB, Polda Kaltim menempati peringkat ke-11 dengan total skor sebesar 775. Nilai yang diperoleh ini masih lebih tinggi dari rata-rata nasional yang sebesar 699. Apabila dibanding dengan Polda lain di wilayah Pulau Kalimantan, nilai Polda Kaltim atas layanan BPKB ini lebih rendah dari Polda Kalbar (1000), yang lagi-lagi mendapatkan peringkat pertama.

Beberapa hal yang mengindikasikan baiknya kinerja pelayanan adalah cukup tingginya kualitas pengaduan atas layanan yang diberikan, tingginya skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Pelayanan BPKB pada Polda Kaltim, sistem pengelolaan pengaduan dinilai sudah jelas dan terarah. Selalu tersedianya petugas yang secara khusus menangani pengaduan pelayanan BPKB ini, sehingga banyak pengaduan yang dapat diselesaikan.

### 4. SKCK

Hasil Survei Pelayanan Publik SKCK menunjukkan bahwa Polda Kaltim menempati peringkat ke-6 dengan skor 647. Total skor ini berada di atas rata-rata nasional (530). Tidak hanya itu, nilai ini juga berada di atas Polda lain di Pulau Kalimantan, seperti Polda Kalsel (582), Polda Kalbar (507), Polda Kalteng (387).

Tingginya skor ini utamanya ditunjukkan oleh kinerja yang sangat baik pada pengaduan layanan, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan SKCK, adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Pada aspek pengaduan layanan, sarana pengaduan sudah memadai dan berjalan dengan baik, jelasnya sistem/prosedur pengaduan, adanya petugas khusus yang menangani pengaduan sehingga banyak pengaduan yang dapat diselesaikan. Pada pelayanan SKCK ini sudah dilaksanakan survey IKM selama periode penilaian berlangsung. Sistem informasi secara elektronik juga sudah diterapkan pada pelayanan SKCK Polda Kaltim ini.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

SDM merupakan faktor terpenting dalam kinerja suatu lembaga. Semakin baiknya kualitas SDM maka kinerja lembaga tersebut. Secara umum, jumlah personil setiap satker terhadap DSPP sudah cukup memadai. Persentase jumlah personil Satker terhadap DSPP antara lain: pada Satker Binmas 47% (DSP = 38, riil = 18) dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 10 orang (56%). Pada Satker Lantas persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 91% (DSP = 172, riil = 156), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 41 orang (26%). Pada Satker Intelkam persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 80% (DSP = 137, riil = 109), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 3 orang (3%). Pada Satker Polair persentase jumlah Satker

terhadap DSPP sebesar 116% (DSP = 208, riil = 241), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 9 orang (4%). Pada Satker Krimum persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 46% (DSP = 194, riil = 90), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 19 orang (21%). Pada Satker Krimsus persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 57% (DSP = 145, riil = 83), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 15 orang (18%). Pada Satker Narkoba persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 91% (DSP = 151, riil = 137), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 6 orang (4%). Pada Satker Sabhara persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 82% (DSP = 439, riil = 359), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 17 orang (5%). Pada Satker SDM persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 115% (DSP = 33, riil = 38), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 6 orang (16%). Ini menunjukkan masih dibutuhkannya pendidikan dan pelatihan bagi para personil. Diperlukan peningkatan kapasitas dan kualitas SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

Kinerja lembaga yang baik didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sebagai Satker yang bertugas menangani urusan lalu lintas, Satker Lantas, Satker Sabhara dan Satker Polair memiliki sarana transportasi yang paling banyak dibandingkan Satker lain. Pada Satker Lantas memiliki 29 unit kendaraan roda dua, 19 unit sedan, 16 unit minibus dan 1 unit truk. Pada Satker Sabhara memiliki 36 unit kendaraan roda dua, 4 unit sedan, 13 unit minibus dan 3 unit truk. Begitu juga dengan Satker Polair memiliki 7 unit kendaraan roda dua, 10 unit kendaraan roda empat, kapal dengan berbagai tipe seperti: 27 unit kapal, 2 unit kapal tipe C1, 16 unit kapal tipe C2, 9 unit kapal tipe C3. Jumlah ini sudah mencukupi kebutuhan sarana transportasi Satker ini.

Beberapa Satker masih memiliki sarana transportasi yang terbatas, seperti Satker Reskrim Narkoba memiliki 7 unit kendaraan roda dua, 2 unit minibus, dan 1 unit sedan. Pada Satker Binmas terdapat 3 unit kendaraan roda dua dan 2 unit minibus. Pada Satker Intelkam terdapat 13 unit kendaraan roda dua, 1 unit sedan, dan 3 unit minibus. Pada Satker Krimsus terdapat 3 unit kendaraan roda dua, 1 unit sedan, dan 1 unit minibus. Pada Satker SDM terdapat 10 unit kendaraan roda dua, dan 1 unit sedan. Pada Satker Krimum sama sekali tidak memiliki sarana transportasi penunjang. Setiap satker membutuhkan sarana transportasi yang memadai, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Jumlah kendaraan ini perlu disesuaikan dengan jumlah personil pada masing-masing satker. Ini dimaksudkan untuk mendukung dan menjaga mobilitas personil dalam rangka menjalankan tugasnya.

Sebagai hasil dari pengawasan terhadap setiap satker dalam Polda, bisa dilihat melalui nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Berdasarkan hasil LAKIP tersebut, kinerja seluruh Satker dinilai sangat buruk. Seluruh penilaian prinsip Akuntabilitas Polda Kaltim di semua Satker mendapatkan skor terendah yakni 1,00 dikarenakan penilaian LAKIP yang tidak ada.

Dilihat dari jumlah personil yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana, pada Satker Lantas terdapat 1 personil melakukan pelanggaran pidana, 1 personil melakukan pelanggaran disiplin pada Satker Intelkam, 2 personil melakukan pelanggaran

disiplin pada Satker Polair, 2 personil melakukan pelanggaran disiplin pada Satker Krimum, 2 personil melakukan pelanggaran disiplin pada Satker Reskrim Narkoba, 3 personil melakukan pelanggaran disiplin pada Satker Sabhara, 1 personil melakukan pelanggaran disiplin pada Satker SDM. Tidak ada personil pada dua Satker (Binmas dan Krimsus) yang melakukan pelanggaran. Adanya personil yang melanggar ini menunjukkan perilaku personil yang kurang baik. Sebagai institusi penegak hukum dan pemberantas pelanggaran, seyogyanya seluruh personil Polda menjadi pilar utama dalam menegakkan dan melaksanakan peraturan yang ada.

Secara umum, serapan anggaran pada seluruh satker Polda Kaltim baik. Namun, pada Satker Binmas dan Narkoba, serapan anggaran lebih dari 100%. Anggaran pada satker Binmas sebesar Rp 2.406.449.000, sementara realisasinya Rp 2.448.028.008. Pada Satker Narkoba, anggarannya sebesar Rp 3.725.076.000 namun realisasinya Rp 3.892.539.326. Diperlukan perencanaan anggaran yang tepat sehingga anggaran tersebut dapat terserap lebih efektif lagi.

Pada aspek layanan umum baik SIM, STNK, BPKB dan SKCK, Polda Kaltim memberikan pelayanan yang baik. Dilihat dari mekanisme pengaduan, sudah adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Sehingga, skor pelayanan publik SIM, STNK, BPKB dan SKCK dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tinggi dan masuk dalam 10 besar skor tertinggi. Namun, untuk meningkatkan pelayanan Polda Kaltim masih perlu meningkatkan terus sarana dan prasarana dalam pelayanan publik seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya perlu diperbanyak. Polda pun perlu menambah pegugas khusus yang menangani pengaduan pelayanan publik tersebut sehingga pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan masyarakatpun semakin puas atas kinerja pelayanan Polda.



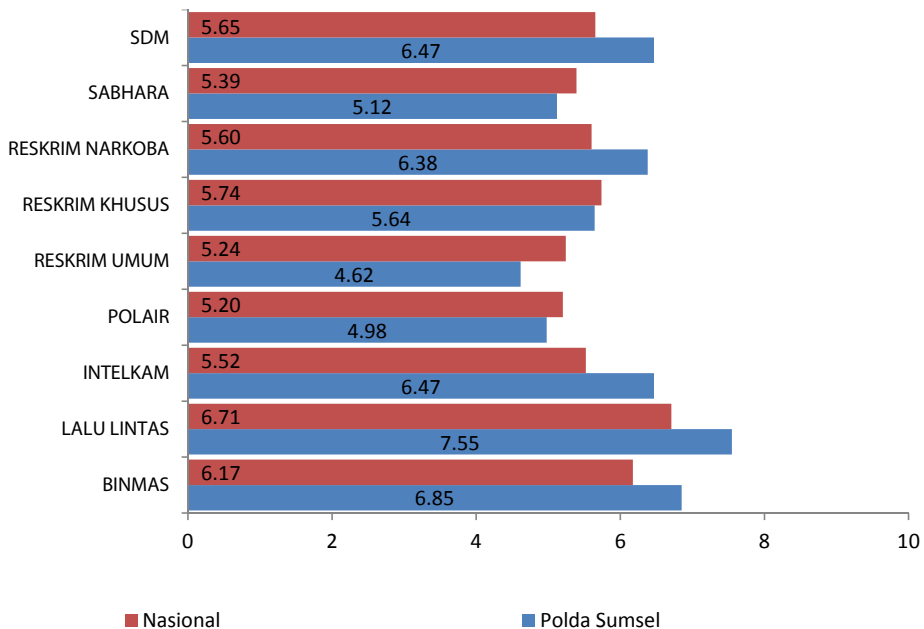
# POLDA SULAWESI SELATAN





# POLDA SULAWESI SELATAN

Peringkat ITK: 14  
Nilai ITK: 5,819  
Peringkat Layanan Publik: 10



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Sulawesi Selatan



Berdasarkan hasil pemeringkatan Indeks Tata Kelola (ITK) Polda, Sulawesi Selatan (Sulsel) mendapatkan skor sebesar 5.819 poin (skala kategori “sedang”). Secara keseluruhan pemeringkatan ITK, Polda Sulsel berada pada peringkat 14 dari 31 Polda di Indonesia. Namun, berdasarkan rata-rata peringkat ITK nasional, Polda Sulsel masih berada di atas angka nilai tersebut (5.693).

Dalam grafik capaian indeks satuan kerja Polda Sulsel dapat diketahui bahwa 5 Satker memiliki nilai yang melebihi rata-rata nasional, yaitu Sakter Binmas, Intelkam, Reskrim, Reskrim Narkoba, dan SDM. 5 Satker yang berhasil melewati rata-rata nasional, bukan berarti memiliki capaian yang baik. Untuk itu, Polda Sulsel juga tentunya harus mengejar hal-hal yang memang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja Satker sebagai penyedia pelayanan publik di Indonesia.

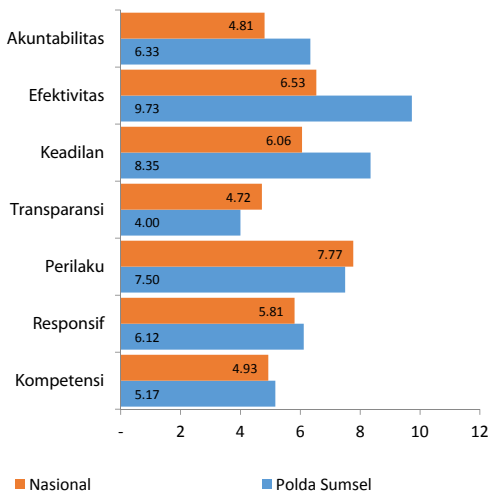
Prinsip Efektivitas yang merupakan bagian dari pemanfaatan keuangan untuk kinerja masing-masing Satker, menjadi salah satu prinsip yang perlu diperhatikan oleh Polda Sulsel. Beberapa Satker memiliki nilai yang buruk terkait dengan penerapan prinsip tersebut. Kesesuaian perencanaan anggaran dan realisasinya perlu untuk dikawal dengan baik agar tidak *over budget*. Dari sisi pelayanan publik yang diberikan oleh Polda Sulsel, secara umum sebagian pelayanan belum memperoleh menerapkan ISO mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua, permasalahan pada belum optimalnya pelayanan pengaduan, baik dari aspek sistem/prosedur, ketersediaan petugas khusus yang bertanggungjawab pada pelayanan pengaduan, sehingga berimplikasi pada rendahnya prosentase jumlah pengaduan yang terselesaikan. Ketiga, permasalahan disebabkan belum optimalnya pelaksanaan survey IKM. Permasalahan yang dimaksud yaitu, belum terselenggaranya survey IKM pada beberapa jenis layanan, capaian kepuasan masyarakat relatif rendah, dan belum adanya tindak lanjut atas hasil survey IKM. Dengan demikian fokus perbaikan pelayanan publik di Polda Sulawesi Selatan adalah perbaikan pada Sistem.

## **KINERJA SATKER BERDASARKAN PRINSIP ITK**

### **1. Satker Bimbingan Masyarakat (Binmas)**

Berdasarkan capaian skor ITK, Satker Binmas memiliki peringkat ke tiga dari sembilan satker dengan ITK 6,50. Perolehan skor ITK Satker Binmas lebih tinggi dari rata-rata nasional yaitu 6,17. 4 (empat) prinsip memiliki nilai lebih tinggi dari rata-rata nasional, yaitu Prinsip Akuntabilitas (6.45), Prinsip Transparansi (5.62), Prinsip Responsif (6.85) dan Prinsip Kompetensi (6.10).

Tingginya nilai pada prinsip Kompetensi merupakan upaya Polda Sulsel untuk memenuhi kriteria personel yang dibutuhkan. Temuan peneliti melalui data obyektif, persentase jumlah personel Binmas (52 personel) mendekati capaian yang ditentukan dalam DSPP (59 personel). Selain itu, kedisiplinan Satker Binmas dalam membuat standar prosedur dalam Piranti Lunak yang bersumber dari Mabes Polri sudah cukup banyak,



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

sejumlah 36 Pilun. Namun, yang perlu ditingkatkan dalam Prinsip ini adalah ketersediaan jumlah kendaraan, Polda Sulsel hanya memiliki 1 unit kendaraan roda dua dan 4 unit mini bus, hal ini tentunya akan menghambat kinerja dari personel yang memiliki jumlah cukup besar.

Nilai Prinsip Kompetensi Satker Binmas yang menunjukkan bahwa pada satker tersebut sudah memiliki kompetensi yang baik juga dilengkapi dengan tindakan yang responsif. Untuk itu, nilai pada Prinsip Responsif juga menunjukkan nilai yang tinggi. Terdapat 22 Pilun yang diperoleh dari inisiatif Binas

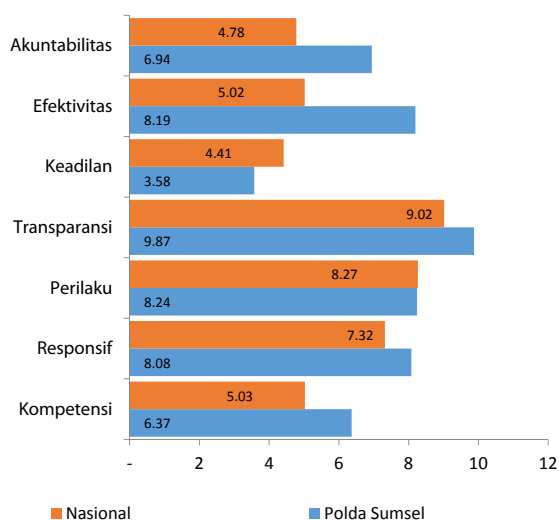
Polda Sulsel menjadi tambahan dasar pelaksanaan kegiatan. Tingkat inisiatif Binmas untuk melaksanakan penyuluhan dan kecepatan anggota Binmas mendatangi masyarakat dalam rangka penyelesaian permasalahan atau sengketa mendapatkan nilai yang cukup baik dari persepsi masyarakat.

Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi yang saling berkaitan menunjukkan bahwa Polda Sulsel memiliki komitmen yang cukup tinggi dalam menyediakan informasi kepada masyarakat. Pada Prinsip Akuntabilitas, penilaian kepada Polda Sulsel untuk AKIP Satker Binmas sebesar (60.56), prosentase ini terbilang tinggi karena capaian skor maksimal adalah 100. Walaupun Nilai Prinsip Transparansi terbilang melebihi rata-rata nasional, namun prinsip ini merupakan prinsip yang terendah dibandingkan dengan 6 prinsip lainnya. Dalam Prinsip Transparansi, keterbukaan informasi Satker Binmas dalam hal anggaran, merupakan indikator yang menunjang prinsip ini. Di sisi lain, rendahnya tingkat keterbukaan informasi jumlah Binmas yang ada di wilayah Polda (Polda, Polres, Polsek, Sub Sektor) membuat nilai yang buruk pada Prinsip Tranparansi.

## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)

Satker Lantas memperoleh skor ITK 6.60 dan merupakan salah satu satker dengan skor terbesar di antara sembilan satker Polda Sulsel. Skor tersebut di bawah skor rata-rata nasional (6.71), namun perbedaannya tidak terlalu signifikan. Capaian, Prinsip Tranparansi dan Prinsip Prilaku mendapatkan nilai yang baik (di atas angka 8.00). Nilai tertinggi diperoleh Prinsip Tranparansi yang menembus angka 9.87, prinsip ini juga lebih tinggi dari nilai rata-rata nasional 9.02. Berdasarkan hasil observasi, tingkat keterbukaan anggaran Lantas dan tingkat keterbukaan prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB sudah baik.





Grafik 3. Kinerja Satker Lalu Lintas

Prinsip yang menduduki peringkat kedua adalah Prinsip Prilaku (8.28), nilai yang didapatkan pun berada diatas rata-rata nasional (8.27). Nilai yang tinggi ini merupakan kontribusi dari data persepsi tentang integritas sebagai anggota Lantas dan juga sedikitnya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana.

Selanjutnya, prinsip yang memiliki nilai sedang namun melebihi nilai rata-rata nasional adalah Prinsip Akuntabilitas. Nilai AKIP pada Lantas mendapatkan skor yang cukup tinggi, jika nilai

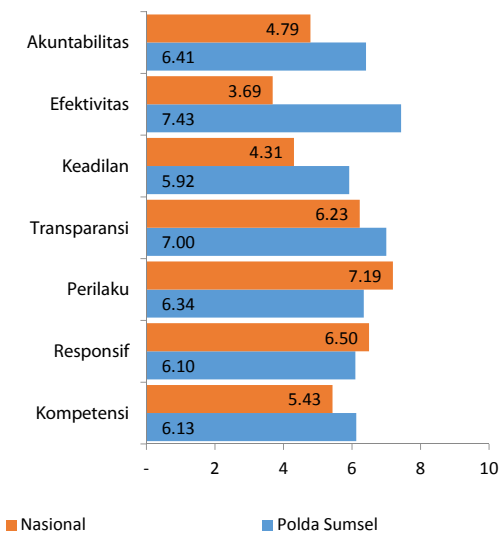
AKIP terus meningkat dapat dikatakan bahwa management dalam Satker Lantas sudah berjalan dengan cukup baik.

Terdapat dua prinsip yang memiliki nilai yang cukup rendah. Prinsip Kompetensi (4.67) dan Keadilan (3.79). Pada kedua prinsip tersebut juga memiliki nilai lebih rendah dari rata-rata nasional. Rendahnya nilai pada Prinsip Kompetensi salah satunya dikontribusikan oleh berlebihan persentase jumlah personel Lantas terhadap DSPP personel Lantas. Personel yang ditargetkan oleh DSPP sejumlah 172 orang, namun kondisi riinya sejumlah 266. Disisi lain, sedikitnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Lantas yang bersumber dari Mabes Polri (5 Pilun). Namun, keseimbangan dalam pemenuhan alat transportasi roda 2 dan roda 4 bagi anggota Satker Lantas, perlu apresiasi. Berdasarkan hasil data penelitian menyebutkan bahwa untuk transportasi beroda 2 sebanyak 18 unit, sedangkan untuk roda 4-6 sebanyak 42 unit. Untuk Prinsip Keadilan, indikator terendah berada pada belum adanya Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas.

### 3. Satker Intelijen Keamanan (Intelkam)

Satker Intelkam memperoleh skor ITK 5.62. Nilai ini melebihi rata-rata nasional dengan nilai 5.52. Prinsip Perilaku merupakan prinsip tertinggi pada satker Intelkam, nilai prinsip ini juga melebihi rata-rata nasional sebesar 8.03. Prinsip Perilaku mendapatkan nilai yang cukup tinggi, ditunjukkan oleh sedikitnya (1 orang) personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana. Selain itu, berdasarkan data persepsi terkait dengan integritas sebagai anggota Intelkam, prinsip ini memperoleh nilai sebesar 3.42.

Prinsip Kompetensi dan Akuntabilitas, juga berturut-turut memiliki nilai yang melebihi rata-rata nasional. Prinsip Kompetensi yang menduduki peringkat nomor dua



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

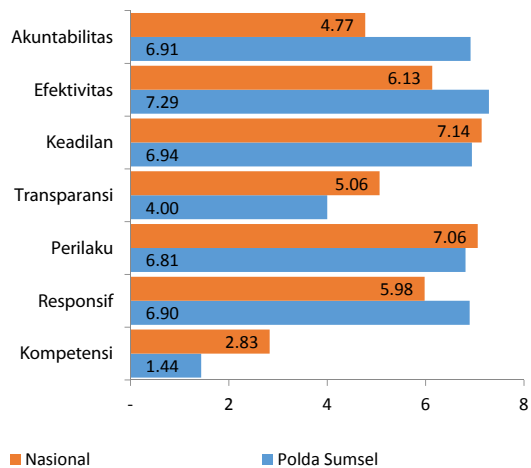
(6.50), ditunjukkan dengan ketersediaan sarana transportasi roda 2 dan 4 yang dibandingkan dengan personel Intelkam memiliki skor yang cukup tinggi (63%). Selain itu ketersediaan Pilun yang bersumber dari Mabes Polri juga cukup banyak, yaitu 27 pilun. Namun di sisi lain, terdapat kekurangan, banyaknya personel Intelkam, tidak sesuai dengan ketentuan DSPP. Intelkam memiliki personel dengan jumlah 169 dari 161 personel yang ditentukan dalam DSPP.

Pada Prinsip Akuntabilitas (5.75), dikontribusikan oleh nilai AKIP yang cukup tinggi, yaitu 52.73. Peningkatan dalam hal pelayanan publik dapat menjadi perhatian Satker Intelkam, rendahnya nilai pada Prinsip Efektivitas

merupakan kontribusi dari rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Efektivitas dalam melakukan pelayanan SKCK perlu ditingkatkan, hal ini ditunjukkan dengan tidak tersedianya sarana pengaduan dan tidak adanya nilai IKM yang menjadi evaluasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan.

#### 4. Satker Kepolisian Perairan (Polair)

Satker Polair memperoleh skor ITK 4.82, dan juga menduduki peringkat terendah dari 9 satker di Polda Sumsel. Ketiga prinsip, yaitu Kompetensi, Responsif, dan Akuntabilitas menjadi prinsip yang memiliki nilai melebihi rata-rata nasional. Prinsip Responsif menduduki peringkat pertama dengan nilai 6.46. Indikator pada prinsip ini menunjukkan bahwa Satker Polair memiliki inisiatif yang cukup tinggi dalam hal pelaksanaan SAR perairan, melakukan patrol perairan dan membuat pirantu lunak yang menjadi inisiatif Satker sejumlah 26 Pilun.



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Peringkat kedua diduduki oleh Prinsip Akuntabilitas, dimana nilai AKIP yang dimiliki oleh Satker ini sebesar 54.38. Prinsip Kompetensi menduduki peringkat ketiga dengan

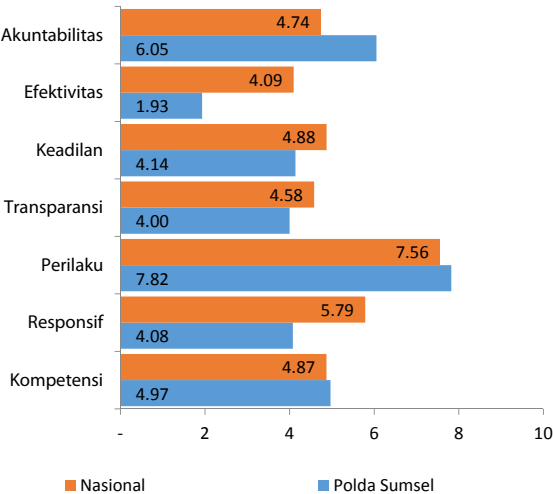
nilai 4.35, walaupun demikian capaian dari prinsip ini tidak dapat dikatakan baik. Nilai 4.35 termasuk dalam kategori capaian yang cenderung buruk. Nilai baik diperoleh dari indicator tentang anggota personil Polair memiliki kompetensi ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar POLAIR, Idik POLAIR, Serse, Intel, SAR POLAIR dan Binmas. Anggota personel Polair berada dibawah ketentuan yang telah diatur dalam DSPP yaitu sebanyak 92 orang yang seharusnya sejumlah 108 orang.

Dua prinsip mendapatkan urutan terbawah berturut-turut adalah Prinsip Transparansi dan Efektivitas. Prinsip Efektivitas menempati urutan dua terbawah, prinsip ini menunjukkan bahwa serapan anggaran Satker Polair hanya 90% yang terserap, sebanyak Rp 14,596,740,008 dari Rp 16,276,640,000 jumlah anggaran yang diajukan. Kemudian, Prinsip Tranparansi, menempati peringkat terendah dengan nilai 1.00. Rendahnya nilai Prinsip Tranparansi, menunjukkan bahwa keterbukaan anggaran dari Polair masih perlu ditingkatkan.

5. Satker Reserse dan Kriminal Umum (Reskrimum)

Satker Reskrimum memperoleh skor ITK sebesar 6.17 dan menduduki peringkat ketiga dari 9 Satker. Selain itu, skor ini juga lebih rendah dari rata-rata nasional. Capaian secara umum, 7 prinsip pada Satker Resrimum ini memiliki nilai di atas rata-rata nasional. Prinsip Akuntabilitas, Efektivitas, Responsif dan Kompetensi berada di atas rata-rata nasional. Prinsip Responsif menempati urutan pertama dengan nilai 8.43 yang menunjukkan capaian baik. Berdasarkan data persepsi yang berhasil dihimpun peneliti, rata-rata kecepatan penanganan perkara Reskrim Umum terhadap jangka waktu yang ditentukan terbilang baik. Jumlah Pilun inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki menunjukkan nilai yang tinggi, yaitu sebesar 22 Pilun.

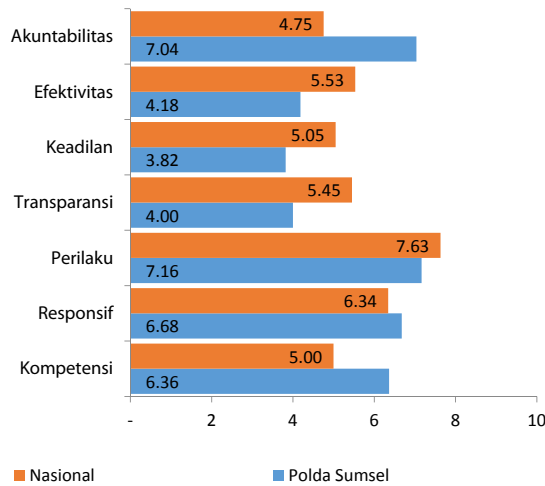
Prinsip yang menempati peringkat kedua adalah Prinsip Kompetensi (6.87). Jumlah personil Reksimum berjumlah 184, angka ini mendekati jumlah Reskrimum yang tertulis dalam DSPP (194). Jika dilihat dari segi ketersediaan jumlah kendaraan Roda 6, 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan Personel Reskrimum sudah cukup banyak, dengan rincian sebagai berikut roda 2 sejumlah 14, dan roda 4 sebanyak 10 orang. Dua prinsip, Keadilan dan Transparansi berada di urutan terendah, dan di bawah rata-rata nasional. Pada Prinsip Transparansi diketahui bahwa



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrimum

tingkat keterbukaan anggaran pada Satker ini cukup rendah. Di sisi lain, Prinsip Keadilan yang rendah menunjukkan bahwa kesempatan bagi perempuan untuk dapat berkarir sebagai penyidik di Reskrim cukup rendah.

6. Satker Reserse dan Kriminal Khusus (Reskrimsus)



Grafik 7. Kinerja Satker Reskrimsus

Satker Reskrimsus memperoleh skor ITK 5.33, dengan perolehan tersebut maka ITK Reskrimus Polda Sumsel lebih rendah dari rata-rata nasional yaitu 5,74. Sedangkan dalam aspek prinsip tata kelola kepolisian, skor tertinggi terdapat pada Prinsip Efektivitas dengan capaian 7.52. Capaian tersebut jauh lebih tinggi dari tren rata-rata nasional yakni 5.53.

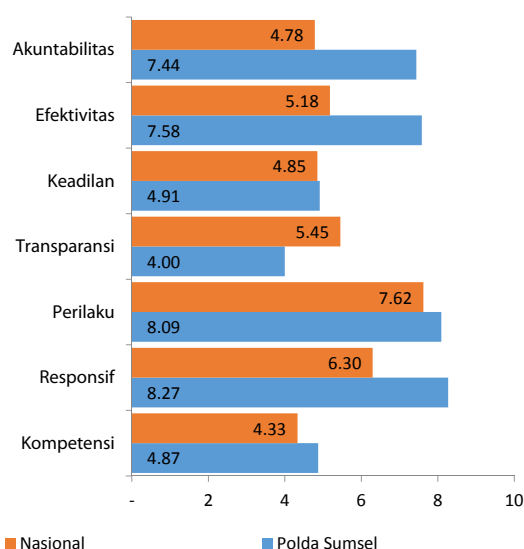
Berdasarkan hasil kajian, besarnya nilai Prinsip Efektivitas dikarenakan Persentase jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada dan juga Persentase serapan anggaran Reskrim Khusus. Hal

tersebut menunjukkan bahwa Reskrimsus memiliki tata laksana organisasi yang baik dan terstruktur.

Sedangkan prinsip yang memperoleh skor terburuk adalah Prinsip Transparansi dengan capaian skor 4.00. Capaian tersebut lebih rendah dari tren rata-rata nasional yaitu sebesar 5,45. Belum optimalnya Prinsip Transparansi antara lain disebabkan tingkat Keterbukaan anggaran Reskrim Khusus masih rendah. Untuk itu, pada Satker Reskrimsus dapat memperbaiki pelaporan keuangan sesuai dengan standar agar dapat dipublikasikan kepada masyarakat.

7. Satker Reserse Narkoba

Satker Reserse Narkoba memperoleh skor ITK sebesar 5,76, capaian tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional yakni 5,60. Pada Aspek prinsip tata kelola kepolisian dapat diketahui bahwa Prinsip Perilaku merupakan prinsip dengan capaian tertinggi yakni 7.91. Selain itu capaian tersebut lebih tinggi dari tren rata-rata nasional yang sebesar 7,62. Besarnya nilai Prinsip Perilaku berdasrkan catatan kepolisian yang menunjukan bahwa tidak ditemukannya personel Satker Reserse Narkoba yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana. Selain itu menurut masyarakat Satker Reserse Narkoba memiliki integritas yang cukup baik dalam menjalankan tugasnya.

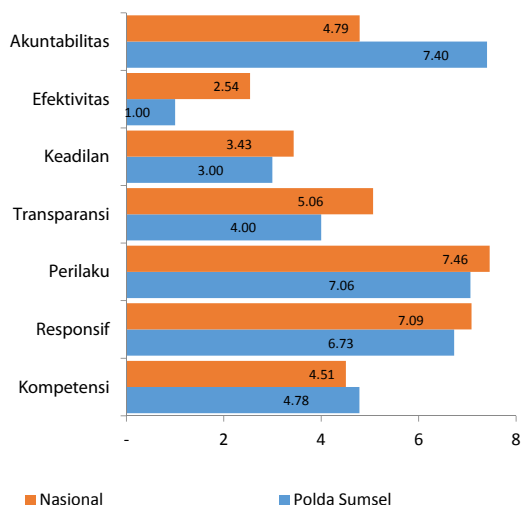


Grafik 8. Kinerja Satker Reskrim Narkoba

Sedangkan prinsip yang memperoleh skor terendah adalah Prinsip Transparansi yang sebesar 4.00. Capaian tersebut lebih rendah dari rata-rata nasional yaitu 4,85. Hal tersebut disebabkan kurang terbukanya informasi anggaran dan jumlah seluruh Reserse Narkoba yang berada di wilayah Polda Sumsel.

## 8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Satker Sabhara memperoleh skor ITK sebesar 4.97, capaian tersebut lebih rendah dari rata-rata nasional yakni 5,39. Sedangkan pada aspek prinsip ITK, dapat diketahui bahwa Prinsip Responsif merupakan prinsip dengan nilai tertinggi (6.99), namun prinsip nilai pada prinsip ini tidak melebihi rata-rata nasional (7.09). Tingginya nilai pada prinsip ini merupakan bagian dari sikap yang sigap dari para personil, baik dalam hal inisiatif maupun kecepatan melaksanakan tugas. Salah satu bentuk dari Prinsip Responsif adalah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki yaitu sebanyak 11 pilun.



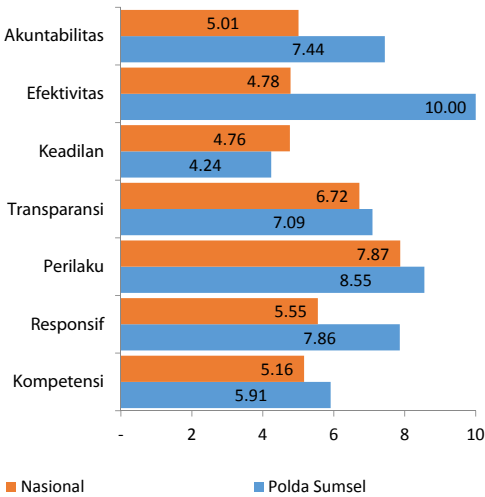
Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Terdapat dua prinsip yang nilainya melebihi rata-rata nasional, namun nilai ini tidak dapat dikatakan sebagai capaian yang baik. Prinsip Akuntabilitas dan Kompetensi yang dapat melewati angka rata-rata nasional. Pada prinsip akuntabilitas (5.83), nilai tersebut dikontribusikan oleh ketersediaan nilai AKIP Sabhara. Disamping itu, nilai pada prinsip Kompetensi, dikontribusikan oleh indikator jumlah personel Sabhara terhadap DSPP

personel Sabhara yang hampir mendekati ketentuan yaitu 330 orang dari 451 orang. Selain itu, jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Sabhara yang bersumber dari Mabes Polri juga cukup banyak, yaitu 22 Pilun.

Prinsip yang memperoleh nilai rendah adalah Prinsip Efektivitas (1.00). Rendahnya prinsip tersebut dikarenakan terlalu banyaknya persentase serapan anggaran Sabhara. Untuk itu, diperlukan tata kelola keuangan yang baik dan monitoring perencanaan penganggaran terhadap realisasi anggaran agar tidak berlebihan.

9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Satker SDM memiliki skor ITK sebesar 6.60, capaian tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional yakni 5,65. Pada aspek prinsip tata kelola kepolisian, Prinsip Transparansi memiliki skor tertinggi yakni sebesar 8,55. Capaian tersebut lebih tinggi dari tren rata-rata nasional yaitu 6.72. Sehingga dapat dikatakan bahwa Satker SDM memiliki sikap terhadap keterbukaan anggaran cukup tinggi.

Prinsip tertinggi kedua, diduduki oleh prinsip perilaku (8.25), tingginya prinsip ini menunjukkan perilaku yang baik. Besarnya nilai Prinsip Perilaku berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah personel

Satker SDM yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana relatif rendah. Selain itu menurut masyarakat Satker SDM memiliki integritas yang cukup baik dalam menjalankan tugasnya.

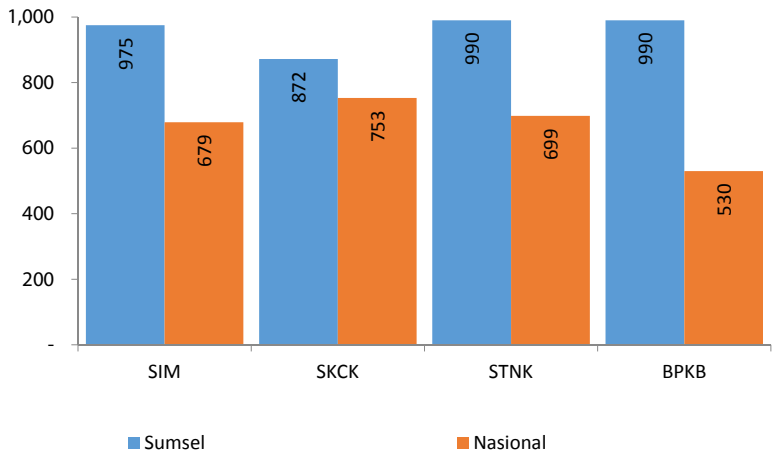
Pada Satker SDM, terdapat 5 prinsip yang nilainya melebihi rata-rata nasional. Namun, terdapat dua prinsip yang memiliki nilai rendah, yaitu prinsip Keadilan dan Efektivitas. Sementara itu Prinsip Keadilan merupakan prinsip dengan skor rendah yaitu sebesar 4.55. Skor tersebut lebih rendah dari tren rata-rata nasional yaitu 4,76. Rendah capaian tersebut dikarenakan belum adanya personil wanita yang menduduki jabatan struktural.

Berdasarkan data yang didapatkan menunjukan bahwa pejabat struktural terdiri dari lima belas personil dengan jenis kelamin laki-laki dan belum terdapat peronil yang berjenis kelamin perempuan. Oleh karena itu diperlukan ruang bagi Polisi Wanita untuk mengembangkan kompetensi, prestasi dan karir. Selain itu menurut masyarakat masih ditemukan diskriminasi dalam rekrutmen anggota kesatuan.

Prinsip yang memperoleh nilai rendah adalah Prinsip Efektivitas (1.00). Rendahnya prinsip tersebut dikarenakan terlalu banyaknya persentase serapan anggaran SDM. Untuk itu, diperlukan tata kelola keuangan yang baik dan monitoring perencanaan penganggaran terhadap realisasi anggaran agar tidak berlebihan.

## KINERJA LAYANAN PUBLIK POLDA SULAWESI SELATAN

Penilaian pelayanan publik Polda Sulawesi Selatan merujuk pada Permenpan No. 38 Tahun 2012 memperoleh skor total sebesar 2841. Skor tersebut merupakan hasil pengukuran kepuasan pengguna layanan yang meliputi pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Adapun perolehan skor pelayanan publik Polda Sulawesi Selatan sebagai berikut:



Grafik 11. Kinerja Layanan Publik Polda Sulawesi Selatan

Berdasarkan perolehan skor tersebut Polda Sulawesi Selatan berada diperingkat ke-10 dari 31 Polda yang dinilai. Capaian tersebut tinggi dari rata-rata nasional (2661). Sementara itu perolehan masing-masing jenis layanan antara lain SIM (742), SKCK (577), STNK (747), dan BPKB (775). Selain itu jika dibandingkan dengan Polda di kawasan Sulawesi maka Polda Sulawesi Selatan berada diperingkat pertama, sedangkan peringkat terendah adalah Polda Sultra. Adapun penjabaran kinerja pelayan publik pada masing-masing jenis layanan sebagai berikut.

### 1. Surat Ijin Mengemudi (SIM)

Layanan publik SIM pada Polda Sulawesi Selatan menempati peringkat ke-9 dari 31 Polda yang dinilai dengan skor 742. Skor tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional yang sebesar 678,81. Selain itu, jika dibandingkan dengan capaian di wilayah Sulawesi

maka Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat pertama dari lima polda yang dinilai. Sedangkan skor pelayanan SIM terendah di wilayah Sulawesi adalah Polda Sulawesi Utara dengan skor 612. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada dasarnya pelayanan SIM di Polda Sulawesi Selatan “cenderung baik”.

Adapun permasalahan pada penyelenggaraan pelayanan SIM lebih ditekankan pada pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Permasalahan yang dimaksud yaitu hasil survey IKM belum dijadikan sumber data perbaikan layanan atau tidak ada tindak lanjut perbaikan atas temuan survey IKM. Sehingga Polda Sulawesi Selatan tidak dapat memperoleh kemanfaatan atas survey IKM sepenuhnya.

## **2. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK )**

Pelayanan SKCK pada Polda Sulawesi Selatan memperoleh skor 577, dengan besarnya skor tersebut maka Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat ke-11 diantara 31 Polda yang dinilai. Selain itu capaian skor tersebut lebih besar dari rata-rata nasional yang sebesar 530. Jika dibandingkan dengan capaian skor pelayanan SKCK Polda di Wilayah Sulawesi lainnya maka Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat ketiga. Peringkat pertama regional untuk pelayanan SKCK diperoleh Polda Gorontalo dengan skor 677, sedangkan peringkat ke-lima atau yang terakhir adalah Polda Sulawesi Tenggara dengan skor 432.

Masih rendahnya skor Pelayanan SKCK disebabkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, pelayanan SKCK belum memiliki sertifikat ISO yang mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua, belum optimalnya unit layanan pengaduan. Permasalahan dalam layanan antara lain dikarenakan belum tersedianya sistem atau prosedur pengelolaan pengaduan, belum tersedianya petugas khusus yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan layanan pengaduan, dan rendahnya prosentase pengaduan yang terselesaikan.

Ketiga, belum dilaksanakannya pengukuran kepuasan pengguna layanan melalui survey IKM yang mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004. Sehingga saat ini belum dapat diketahui bagaimana respon masyarakat atau kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan SKCK. Selain itu besarnya skor IKM belum menjadi pertimbangan dalam perbaikan layanan periode selanjutnya. Keempat atau yang terakhir, belum tersedianya sistem informasi guna memaksimalkan distribusi informasi kepada masyarakat.

## **3. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Pelayanan STNK Polda Sulawesi Selatan memperoleh skor sebesar 747, skor tersebut sama besarnya dengan Polda Sulawesi Tenggara. Dengan perolehan tersebut maka Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat ke-17 dari 31 Polda yang dinilai. Jika dibandingkan dengan skor pelayanan STNK Polda di wilayah Sulawesi lainnya maka Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat pertama, sedangkan peringkat terakhir atau yang kelima adalah Polda Gorontalo.



Permasalahan pada pelayanan STNK antara lain disebabkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, belum optimalnya unit layanan pengaduan yang disebabkan rendahnya prosentase jumlah pengaduan yang terselesaikan. Meskipun instrument layanan pengaduan telah dimiliki oleh Polda Sulawesi Selatan, namun kinerja layanan pengaduan masih perlu ditingkatkan. Ketiga, masih rendahnya kepuasan masyarakat mengacu pada hasil survey IKM. Sehingga secara umum dapat disimpulkan bahwa perbaikan pelayanan STNK dapat difokuskan pada optimalisasi layanan pengaduan dan kinerja layanan secara umum guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### **4. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Pelayanan BPKB pada Sulawesi Selatan memperoleh skor 775, dengan skor tersebut maka pelayanan BPKB pada Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat atau ke-sepuluh dari 31 Polda yang dinilai. Sementara itu skor tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional yakni sesar 699. Jika dibandingkan dengan skor pelayanan BPKB pada Polda di wilayah Sulawesi, maka Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat kedua. Skor tertinggi di wilayah Sulawesi diperoleh Polda Sulawesi Tengah dengan skor 950, sedangkan skor terendah diperoleh Polda Sulawesi Tenggara dengan skor 565.

Permasalahan pada pelayanan BPKB antara lain disebabkan belum dilaksanakannya pengukuran kepuasan pengguna layanan melalui survey IKM yang mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004. Sehingga saat ini belum dapat diketahui bagaimana kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan STNK. Selain itu besarnya skor IKM dapat menjadi pertimbangan dalam perbaikan layanan periode selanjutnya.

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Prinsip efektivitas yang merupakan bagian dari pemanfaatan keuangan untuk kinerja yang sesuai untuk masing-masing Satker, menjadi salah satu prinsip yang perlu diperhatikan oleh Polda Sulsel. Beberapa Satker memiliki nilai yang buruk terkait dengan penerapan prinsip tersebut. Kesesuaian perencanaan anggaran dan realisasinya perlu untuk dikawal dengan baik agar tidak over budget. Penggunaan anggaran berbasis kepada kinerja dari masing-masing Satker, dan melakukan monitoring terkait dengan serapan realisasi anggaran dapat dilakukan untuk meminimalisir berlebihan pengeluaran.

Berdasarkan seluruh pemaparan yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Polda Sulawesi Selatan memperoleh skor total sebesar 2.841. Berdasarkan perolehan skor tersebut Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat ke-10 dari 31 Polda yang dinilai. Capaian Polda Sulawesi Selatan lebih tinggi dari rata-rata nasional (2661). Sedangkan perolehan masing-masing jenis layanan antara lain SIM (742), SKCK (577), STNK (747), dan BPKB (775). Selain itu jika dibandingkan dengan Polda di kawasan Sulawesi maka Polda Sulawesi Selatan berada di peringkat pertama.

Permasalahan pada pelayanan publik di Polda Sulawesi Selatan secara umum dikarenakan sebagian pelayanan belum memperoleh sertifikat ISO mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kedua, permasalahan pada belum optimalnya pelayanan pengaduan, baik dari aspek sistem/prosedur, ketersediaan petugas khusus yang bertanggungjawab pada pelayanan pengaduan, sehingga berimplikasi pada rendahnya prosentase jumlah pengaduan yang terselesaikan.

Ketiga, permasalahan disebabkan belum optimalnya pelaksanaan survey IKM. Permasalahan yang dimaksud yaitu, belum terselenggaranya survey IKM pada beberapa jenis layanan, masih rendahnya capaian IKM yang menunjukkan kepuasan masyarakat relative rendah, dan belum adanya tindak lanjut atas hasil survey IKM. Dengan demikian focus perbaikan pelayanan publik di Polda Sulawesi Selatan adalah perbaikan pada Sistem.





# POLDA SULAWESI TENGGARA



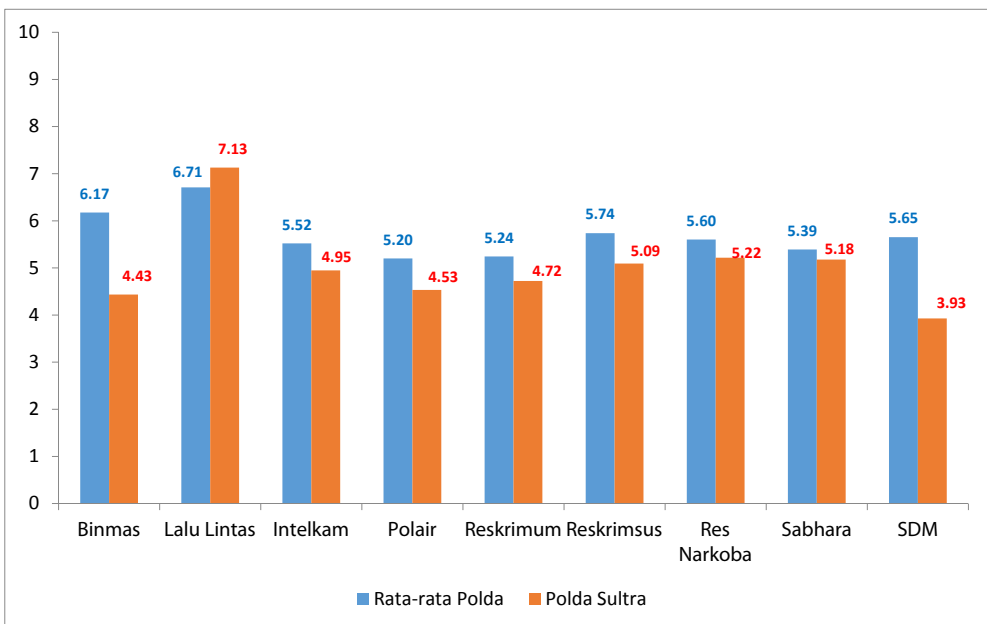


# POLDA SULAWESI TENGGARA

**Peringkat ITK: 27**

**Nilai: 5,021**

**Peringkat Layanan Publik: 23**



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Polda Sultra

Hasil pengukuran Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) menempatkan Polda Sulawesi Tenggara (Sultra) di peringkat 27 dari 32 Polda di seluruh Indonesia, dengan nilai 5,021 (skala kategori “sedang”) dan berada di bawah nilai rata-rata nasional yakni 5,693.

Peringkat Polda Sultra berada di atas Polda NTT (5,008) dan di bawah Polda Jawa Timur (5,159), dan menjadi yang terendah jika dibandingkan dengan Polda-polda yang ada di Pulau Sulawesi, seperti Sulawesi Tengah di peringkat 6 dengan nilai (6,123), Sulawesi Utara di peringkat ke 13 dengan nilai (5,830), Sulawesi Selatan di posisi 14 yang mendapat nilai (5,819), dan Gorontalo di posisi 21 dengan nilai (5,499).

Di sektor pelayanan publik Polda Sultra berada di peringkat 23 dengan total nilai 2.419. Capaian tersebut disumbang dari masing-masing nilai pada pelayanan SIM (675), STNK (747), BPKB (565), dan SKCK (432) dari nilai maksimal di setiap pelayanan adalah 1.000.

Belum maksimalnya perolehan nilai pada empat layanan di atas salah satunya disebabkan oleh faktor belum adanya indikator terkait penetapan kebijakan pengembangan dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan. Berdasarkan penilaian peneliti, kebijakan pengembangan pegawai sudah ada namun tidak sesuai dengan kebutuhan. Hal ini terlihat dari tidak adanya pelatihan, kursus maupun pendidikan yang diselenggarakan Polri bagi anggota yang bertugas guna meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan fungsi pelayanan.

Selain rendahnya nilai pada prinsip keadilan, nilai ITK Polda Sultra juga dipengaruhi oleh buruknya nilai Prinsip Transparansi di 8 dari 9 Satker yang diukur. Belum adanya Satker yang mempublikasikan dokumen publik seperti anggaran dan lain-lain melalui website menjadi faktor terbesar rendahnya nilai Prinsip Transparansi di Polda Sultra.

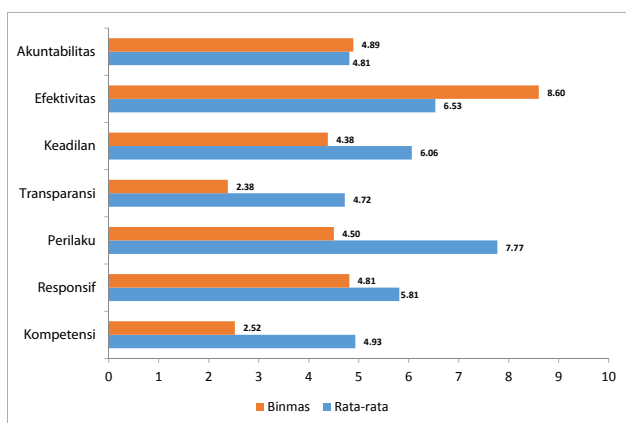
Salah satu rekomendasi bagi perbaikan ITK Polda Sultra adalah meningkatkan keterbukaan melalui website sebagai bagian dari mempublikasikan dokumen-dokumen publik seperti amanat UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Sementara untuk perbaikan terhadap Prinsip Keadilan secara cepat dapat dilakukan dengan cara penambahan jumlah penyidik perempuan pada Satker Reserse, dan menempatkan Polwan pada jabatan struktural di masing-masing Satker.

## **Polda Sulawesi Tenggara menurut ITK Satker**

Di antara 9 Satuan Kerja (Satker) yang dinilai, prinsip-prinsip yang memperoleh nilai berkategori “cenderung baik” hingga “sedang” antara lain, Lantas (7,13), Res Narkoba (5,22), Sabhara (5,18), Reskrimsus (5,09), dan Intelkam (4,95). Sementara Satker yang mendapatkan nilai berkategori “cenderung buruk” adalah Reskrimum (4,72), Polair (4,53), Binmas (4,43), dan SDM (3,93). Seperti terlihat pada grafik berikut:

## 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Nilai keseluruhan Satker Binmas Polda Sultra (4,43) berada di bawah rata-rata nasional (6,17). Dari 7 prinsip pengukuran, hanya Prinsip Efektivitas yang mendapatkan nilai baik (8,60). Hal ini dipengaruhi oleh baiknya nilai pada indikator rasio jumlah anggota Bhabinkamtibmas di wilayah Polda terhadap jumlah desa, serta persentase serapan anggaran Satker tahun 2014.

Adapun rasio anggota Bhabin dibanding jumlah desa sebesar 81%, dimana jumlah anggota sebanyak 1.832, sedangkan jumlah desa 2.272. Sementara serapan anggaran Satker untuk tahun 2014 sebanyak 98,86% dari total anggaran yang ditetapkan.

Baiknya efektivitas kinerja Satker Binmas juga diamini oleh perwakilan masyarakat yang hadir pada saat diskusi. Dikatakan bahwa Forum Komunikasi Polisi Masyarakat (FKPM) yang ada di Sultra sejauh ini berfungsi dengan baik, bahkan ada satu FKPM yang mendapat predikat sebagai forum terbaik di Indonesia.

Efektifnya peran FKPM juga terlihat ketika momen Pemilu tahun 2014 lalu, dimana Polda Sultra mampu menjaga keamanan dan ketertiban wilayahnya kendati kendati masuk kategori daerah rawan kerusuhan. Prestasi ini diakui dengan diberikannya piagam penghargaan oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) pusat sebagai lembaga negara yang berhasil mengamankan jalannya Pemilu nasional. Menurut Ketua KPU Sultra, selama pengamanan Pemilu, baik Pemilu legislatif maupun Pilpres, tidak satu pun warga masyarakat dan aparat petugas yang terluka karena bentrok.

Prinsip Akuntabilitas yang dipengaruhi oleh indikator besarnya nilai AKIP yang dilakukan oleh Itwasda mendapatkan nilai kategori sedang (4,89). Sementara cenderung buruknya Prinsip Responsif (4,81) dipengaruhi oleh tidak diserahkannya data terkait Pilun Inisiatif.

Prinsip berikutnya yang mendapatkan nilai “cenderung buruk” adalah perilaku (4,50). Penyebab utama rendahnya nilai perilaku karena pada saat pengumpulan data, mereka tidak mengumpulkan daftar personel anggota Binmas yang terbukti melakukan pelanggaran baik disiplin, kode etik, maupun pidana kepada peneliti. Hal ini mengakibatkan tingginya nilai indikator integritas anggota Binmas yang jika dibandingkan dengan anggota Satker lain mendapatkan nilai tertinggi (7,52) tertarik turun.



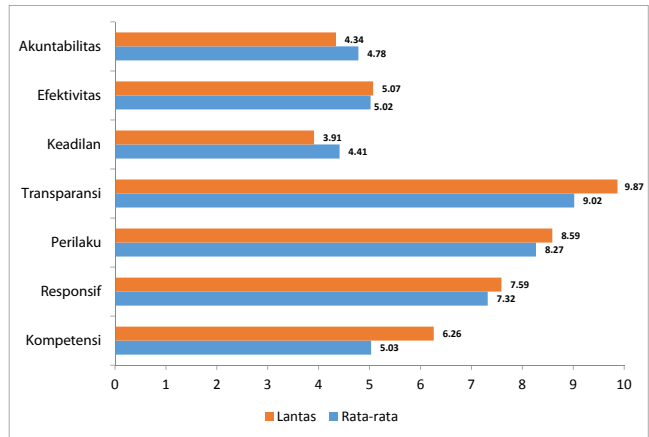
Prinsip Keadilan mendapatkan nilai “cenderung buruk” (4,38). Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah tidak adanya perwakilan Polwan yang menduduki jabatan struktural di Satker Binmas, sehingga menarik turun nilai indikator yang menyebutkan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pelaksanaan penyuluhan oleh Bhabinkamtibmas (7,63).

Sementara itu, indikator yang mendapat nilai yang masuk kategori “buruk” adalah kompetensi (2,52), transparansi (2,38). Faktor utama buruknya kompetensi Binmas bukan pada rendahnya jumlah personel yang mengikuti Dikjur, atau jumlah kendaraan operasional, maupun Pilun atau SOP Binmas yang bersumber dari Mabes, melainkan karena data-data tersebut tidak dapat diperoleh sama sekali oleh peneliti, sehingga ITK memberi nilai terendah (1,00) pada ketiga indikator tersebut.

Sementara buruknya transparansi dipengaruhi oleh rendahnya nilai indikator terkait keterbukaan informasi jumlah Bhabinkamtibmas yang ada di wilayah Polda. Informasi tersebut dapat diakses tetapi harus rumit melalui prosedur tertentu. Padahal jika informasi seputar nama anggota Bhabin di setiap desa dapat di cantumkan dalam website Polda, maka nilainya akan sempurna. Pun demikian dengan transparansi anggaran, bahkan peneliti tidak berhasil memperoleh datanya di Polda dan baru mendapatkan data anggaran Binmas di Mabes.

2. Satker Lalu Lintas (Lantas)

Tingginya nilai Satker Lantas (7,13) tidak hanya melebihi Satker lain yang diukur di Polda Sultra, melainkan juga mampu melebihi rata-rata nasional (6,71). Prinsip Transparansi mendapatkan nilai tertinggi diantara yang lain. Namun untuk menyempurnakan nilainya hingga mencapai 10, diperlukan keterbukaan dalam hal publikasi informasi terkait anggaran, target dan realisasi PNBP, serta prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB, baik di Polda maupun di Polres melalui website resmi.



Grafik 3.Kinerja Satker Lantas

Perilaku menjadi prinsip dengan nilai tertinggi kedua (8,59), dan masuk dalam kategori “baik”, serta lebih tinggi dari rata-rata nasional (8,27). Tidak adanya anggota yang terbukti melakukan pelanggaran baik disiplin, kode etik maupun pidana, serta baiknya nilai integritas anggota Lantas menurut persepsi publik menjadi faktor utama.

Prinsip Responsif menjadi terbaik ketiga (7,59), berada sedikit di atas nilai rata-rata nasional (7,32) dan masuk dalam kategori “baik”. Baiknya nilai persepsi masyarakat terhadap tiga indikator yang masing-masing mendapatkan nilai di atas (7,00), diantaranya terkait inisiatif Lantas melaksanakan Turjawali, kecepatan dalam mendatangi TKP, serta pelayanan SIM, STNK dan BPKB yang relatif cepat menjadi faktor utama. Demikian juga dengan jumlah Pilun inisiatif yang dimiliki cukup banyak.

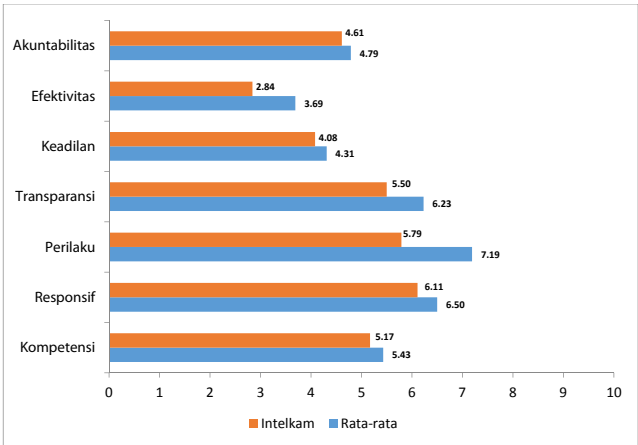
Kompetensi (6,26) mendapat nilai di atas rata-rata nasional (5,03). Dari empat indikator yang ada, dua diantaranya mendapatkan nilai di bawah (5,00), diantaranya disebabkan oleh sedikitnya persentase jumlah personel yang sudah melaksanakan Dikjur, dan terbatasnya jumlah Pilun di Polda yang bersumber dari Mabes. Kedua indikator tersebut sangat penting bagi personel, Dikjur sebagai syarat minimal seorang anggota melaksanakan tugasnya secara profesional, sementara Pilun menjadi landasan pengambilan kebijakan bagi anggota dalam melaksanakan tugasnya.

Efektivitas Satker Lantas mendapatkan nilai sedang, (5,07), sedikit berada di atas rata-rata nasional (5,02). Dari enam indikator, tiga diantaranya mendapatkan nilai sangat rendah, di bawah (3,50). Diantaranya indikator terkait dengan efektivitas sarana pengaduan, persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan, serta rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di tiga layanan masyarakat, diantaranya SIM, STNK dan BPKB.

Sementara itu, dua prinsip lainnya yaitu akuntabilitas (4,34) yang bergantung pada skor penilaian AKIP Satker yang dilaksanakan oleh Itwasda, dan keadilan (3,91) masuk dalam kategori “cenderung buruk”. Rendahnya Prinsip Keadilan dipengaruhi oleh faktor belum adanya anggota Polwan yang menduduki jabatan struktural.

### 3. Satker Intelkam

Mendapatkan total nilai (4,95), dan di bawah rata-rata nasional (5,52). Hal yang perlu ditingkatkan dari Prinsip Responsif yang saat ini nilainya masih di bawah rata-rata nasional (6,50) adalah indikator terkait jumlah Pilun atau SOP inisiatif. Satker Intelkam Polda Sultra baru menerbitkan 3 Pilun, jumlah tersebut sangat kecil jika dibandingkan dengan Intelkam Polda Jawa Barat yang telah menerbitkan



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

25 Pilun inisiatif. Sedangkan nilai pada dua indikator lainnya sudah cukup baik, yakni kecepatan personel Intelkam dalam melakukan deteksi Intelijen, maupun kecepatan personel Intelkam dalam melayani pembuatan SKCK.

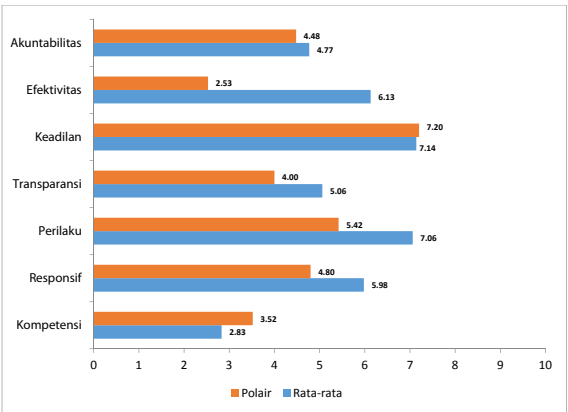
Sedangkan Prinsip Perilaku, Transparansi, Kompetensi, yang nilainya masing-masing masuk kategori “sedang”, perlu segera mendapat perbaikan. Pada Prinsip Perilaku misalnya, diperlukan kampanye penyadaran kepada anggota agar mereka tidak melakukan pelanggaran, baik disiplin, kode etik, maupun pidana, sehingga secara cepat dapat menurunkan jumlah pelanggaran yang saat ini berjumlah 6 (disiplin 4 anggota, kode etik 1 anggota, dan pidana 1 anggota).

Perbaikan yang perlu segera dilakukan pada Prinsip Transparansi adalah dengan memperbaiki buruknya nilai indikator tingkat keterbukaan anggaran yang nilainya belum maksimal, karena baru dapat diakses melalui prosedur tertentu. Dengan mempublikasikan anggaran lengkap Satker di website resmi Polda, secara otomatis akan meningkatkan nilai indikator tersebut menjadi (10,00).

Pun demikian dengan Prinsip Kompetensi yang perlu segera ditingkatkan nilainya. Karena, dari empat indikator, tiga diantaranya masih mendapatkan nilai cukup rendah seperti jumlah Piranti Lunak (Pilun) yang bersumber dari Mabes Polri, persentase jumlah kendaraan operasional dibandingkan dengan jumlah personel, serta persentase jumlah personel yang telah mengikuti Dikjur.

Adapun Prinsip Akuntabilitas, dan Keadilan yang nilainya masuk dalam kategori “cenderung buruk” dipengaruhi oleh rendahnya nilai AKIP, serta persentase jumlah Polwan yang menduduki jabatan struktural. Sedangkan nilai Prinsip Efektivitas masuk dalam kategori “buruk” akibat dipengaruhi oleh tidak efektifnya sarana pengaduan. Ditandai tidak adanya data rekap jumlah pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan, serta belum dilaksanakannya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

4. Satker Polisi Perairan (Polair)



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Mendapatkan total nilai (4,53), Satker Polair Polda Sultra berada di bawah rata-rata nasional (5,20). Baiknya nilai Prinsip Keadilan dipengaruhi oleh faktor tingginya tingkat kepercayaan publik seperti terlihat pada hasil persepsi yang menunjukkan bahwa sejauh ini diskriminasi dalam pelaksanaan tugas Polair cenderung sedikit.

Sementara itu, tingginya jumlah anggota yang terbukti

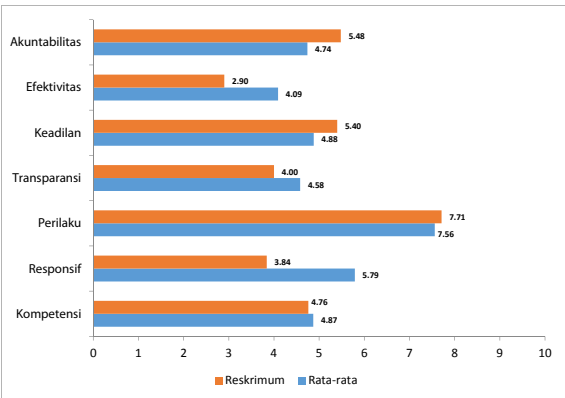
melakukan pelanggaran disiplin maupun pidana, sebanyak 5 di masing-masing jenis pelanggaran menyebabkan nilai prinsip perilaku pada Satker Polair Polda hanya masuk dalam kategori “sedang”. Demikian pula dengan cenderung buruknya nilai Prinsip Responsif. Hal ini didasarkan penilaian publik terhadap tingkat inisiatif anggota untuk melaksanakan SAR maupun patroli perairan belum tinggi, serta rendahnya jumlah Pilun inisiatif yang dimiliki.

Sementara “cenderung buruknya” nilai pada Prinsip Akuntabilitas, dan Transparansi dipengaruhi oleh faktor rendahnya hasil penilaian AKIP, dan tingkat kemudahan akses terhadap anggaran yang baru didapatkan melalui prosedur tertentu.

Buruknya nilai Prinsip Kompetensi dipengaruhi oleh indikator persentase jumlah personel yang melaksanakan Dikjur, dan tidak diperolehnya data terkait jumlah rasio kapal dibanding luas wilayah perairan, serta rasio jumlah personel terhadap jumlah pelabuhan yang ada menjadi tanggung jawab Polda. Rendahnya persentase serapan anggaran juga menyebabkan buruknya nilai Prinsip Efektivitas.

### 5. Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)

Mendapatkan nilai di bawah rata-rata nasional (5,24), masih banyak pekerjaan rumah yang harus dibenahi oleh Satker Reskrimum (4,72). Di antara 7 prinsip tata kelola yang digunakan untuk mengukur kinerjanya, hanya Prinsip Perilaku yang mendapatkan nilai baik (7,71). Sementara prinsip lainnya mendapat nilai yang belum patut untuk dibanggakan.



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrimum

Baiknya nilai integritas anggota Krimum yang merupakan hasil persepsi publik, serta tingginya nilai indikator terkait personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, maupun pidana menjadi faktor mengapa Prinsip Responsif mendapat nilai baik. Kalaupun terdapat 5 personel yang melakukan pelanggaran, hanya berupa disiplin yang notabene memiliki bobot terendah diantara pelanggaran yang lain. Idealnya memang tidak ada satupun pelanggaran yang dilakukan oleh anggota, karena dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap Polri.

Seperti pada Satker lain, Prinsip Akuntabilitas, maupun Keadilan yang masuk kategori nilai sedang dipengaruhi oleh belum tingginya kualitas nilai AKIP dan perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang tingkat ekonomi, serta terbatasnya jumlah anggota penyidik perempuan jika dibandingkan dengan penyidik laki-laki.

Cenderung buruknya nilai prinsip Kompetensi, Transparansi, Responsif menjadi tantangan tersendiri bagi Polda untuk segera dibenahi. Dapat dipastikan penyebab dari rendahnya ketiga indikator tersebut karena rendahnya kepatuhan untuk menyerahkan daftar data yang diperlukan. Hal ini menyebabkan indikator terkait jumlah Pilun Mabes maupun Pilun inisiatif yang ada di Satker mendapatkan nilai terendah. Juga sulitnya mengakses anggaran, karena terlebih dahulu harus melalui prosedur tertentu jika ingin mendapatkan informasi anggaran.

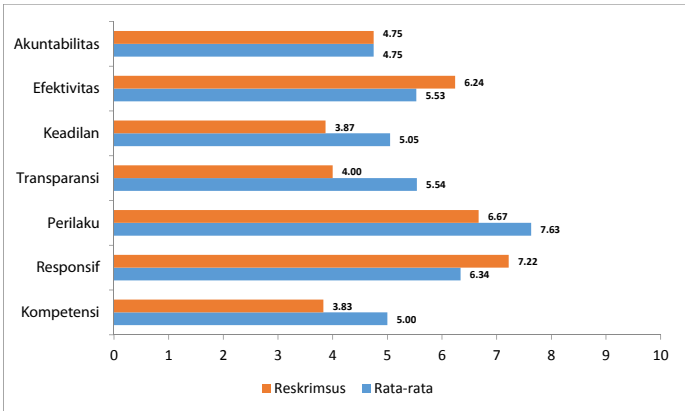
Sedangkan buruknya efektivitas pada Satker Krimum dikarenakan faktor rendahnya persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada, serta borosnya penyerapan anggaran tahun 2014 dari yang ditetapkan yakni sebesar Rp. 6.451.205.000 menjadi Rp. 7.073.129.254.

6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)

Total nilai Satker Reskrimsus Polda Sultra (5,09), sedikit di bawah rata-rata nasional (5,24). Di antara indikator-indikator di tiga prinsip yang masuk kategori “cenderung baik”, hanya indikator terkait persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada (5,50) masih perlu diperbaiki. Perlu juga meningkatkan nilai indikator terkait rata-rata kecepatan penanganan perkara Reskrim Khusus terhadap jangka waktu yang ditentukan, dan jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran, karena saat ini baru mendapatkan nilai di bawah (7,00). Sementara indikator lain yang ada di masing-masing prinsip sudah mendapatkan nilai baik.

Sedangkan prinsip-prinsip yang mendapatkan nilai “cenderung buruk” seperti di atas mutlak memerlukan perbaikan. Diantaranya indikator yang terkait dengan persentase jumlah anggota yang telah Dikjur, rasio anggota penyidik perempuan dibanding penyidik laki-laki. Perbaikan juga diperlukan untuk dua indikator terkait keterbukaan yaitu tingkat

keterbukaan anggaran dan persentase jumlah kendaraan operasional dibandingkan dengan total anggota. Untuk indikator yang disebut terakhir, Satker tidak mengirimkan datanya sehingga nilainya divonis paling rendah.



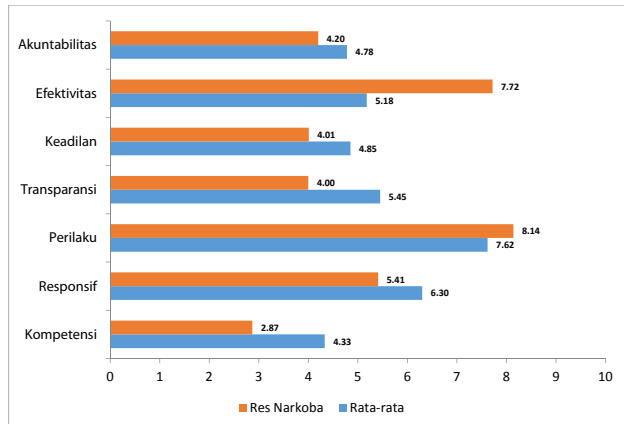
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrimsus

## 7. Satker Res Narkoba

Baiknya nilai Prinsip Perilaku (8,14) dan Efektivitas (7,72), serta Responsif (5,41) yang mendapatkan nilai sedang tidak serta merta membuat nilai keseluruhan Satker Reserse Narkoba tinggi. Faktanya hanya mendapatkan nilai total (5,22) dan berada di bawah rata-rata nasional (5,60). Penyebabnya adalah cenderung buruknya nilai Akuntabilitas (4,20), Keadilan (4,01), dan Transparansi (4,00), serta buruknya nilai Kompetensi (2,87).

Nilai perilaku diperoleh dari indikator terkait jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran disiplin, kode etik maupun pidana, dan integritas sebagai anggota Res Narkoba, dimana keduanya mendapatkan nilai tinggi, di atas (7,00). Sedangkan nilai sempurna yang didapat pada indikator persentase serapan anggaran ditarik turun oleh rendahnya persentase jumlah kasus P21 terhadap kasus yang ada, sehingga nilai efektivitas tidak mendapatkan kategori “sangat baik”.

Jumlah Pilun inisiatif yang dimiliki hanya 5, jumlah tersebut sangat sedikit dibandingkan dengan Res Narkoba Jawa Barat yang merupakan Polda dengan Pilun terbanyak, yakni 27. Kenyataan ini secara langsung mempengaruhi nilai Prinsip Responsif Res Narkoba Polda Sultra.



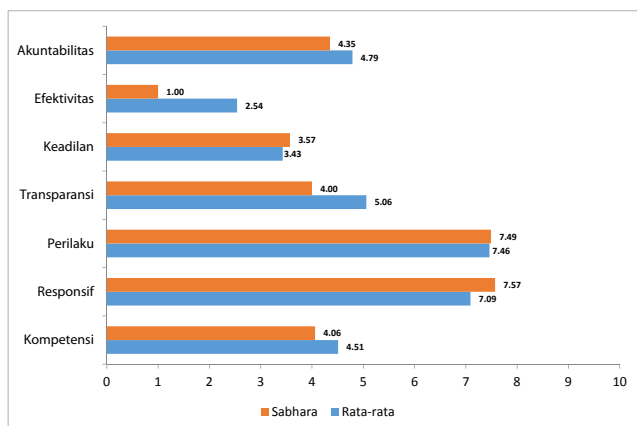
Grafik 8. Kinerja Satker Res Narkoba

Cenderung buruknya nilai pada Prinsip Akuntabilitas dipengaruhi oleh rendahnya nilai AKIP Satker. Sedangkan Prinsip Keadilan yang sangat dipengaruhi oleh tidak adanya jumlah anggota penyidik perempuan dibanding penyidik laki-laki. Sementara buruknya nilai Prinsip Kompetensi dipengaruhi oleh persentase jumlah personel yang sudah melaksanakan Dikjur, persentase jumlah kendaraan operasional dibandingkan dengan personel, serta masih sedikitnya jumlah Pilun yang bersumber dari Mabes Polri.

## 8. Satker Sabhara

Jika dibandingkan dengan rata-rata nasional (5,39), nilai Satker Sabhara berada di bawahnya (5,18). Buruknya nilai Prinsip Efektivitas (1,00) menyebabkan nilai baik yang diperoleh Prinsip Responsif (7,57) dan Perilaku (7,49) tidak mampu mendongkrak total nilai Sabhara.

Persentase serapan anggaran yang melebihi Pagu penetapan menjadikan efektivitas buruk. Sepanjang tahun 2014, realisasi anggaran Sabhara sebesar Rp. 9.800.367.295,



Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

sedangkan penetapannya hanya Rp. 8.812.207.000. Selain tidak efektif, besarnya persentase anggaran yang dihabiskan juga menunjukkan bahwa proses perencanaan belum baik.

Baiknya nilai responsif disebabkan tingginya persepsi publik terhadap inisiatif anggota untuk melaksanakan Turjawali, kecepatan pasukan Dalmas dalam mendatangi TKP unjuk

rasa, dan banyaknya jumlah Pilun inisiatif yang dimiliki. Sedangkan indikator yang perlu mendapat perbaikan adalah kecepatan personel dalam berkoordinasi dengan instansi terkait. Ini juga mengemuka pada saat diskusi, pada level pejabatnya koordinasi sudah baik, namun di lapangan seringkali tidak ada koordinasi yang baik antar anggota Polri dan Pol-PP.

Hal ini menjadi tantangan bagi Polda Sultra agar segera dapat diperbaiki, mengingat wilayah Polda Sultra identik dengan demonstrasi. Data Polda mencatat terjadi aksi sebanyak 821 di tahun 2013, dan menjadikan Sultra sebagai salah satu daerah dengan jumlah demo terbesar di Indonesia. Aksi terkait isu sosial budaya menjadi yang terbanyak diorasikan, yakni sebanyak 362, sementara politik sebanyak 202, ekonomi 200, serta keamanan sebanyak 57 kasus unjuk rasa.

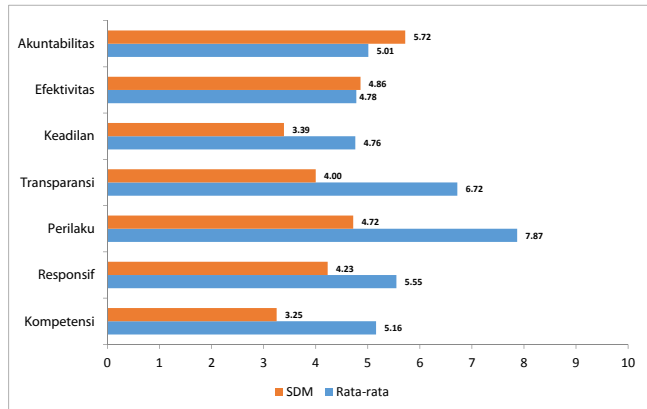
Demikian dengan tahun 2014, kendati mengalami penurunan menjadi hanya 621 aksi, namun jumlah tersebut masih termasuk dalam kategori tinggi. Sosial budaya menjadi isu yang paling sering dilontarkan dalam demo, yakni sebanyak 365, sedangkan isu politik menjadi yang kedua, dengan 122 aksi. Sementara itu, isu seputar ekonomi sebanyak 98 aksi dan keamanan sebanyak 76 aksi.

Di sisi lain, tiga dari empat indikator pada kompetensi mendapat nilai di bawah (5,00), diantaranya terkait dengan terbatasnya jumlah personel yang telah melaksanakan Dikjur, jumlah kendaraan operasional berbanding total jumlah anggota, dan Pilun Mabes yang ada di Satker Sabhara.

Sulitnya mengakses anggaran Satker, dan belum adanya anggota Polwan yang menduduki jabatan struktural menjadi penyebab rendahnya nilai transparansi dan keadilan.

## 9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)

Dibandingkan dengan Satker lain yang di nilai pada Polda Sultra, SDM mendapatkan nilai terendah (3,93), dan berada jauh di bawah rata-rata nasional (5,65). Dari 7 prinsip, hanya Akuntabilitas (5,7) yang mendapat nilai kategori “sedang”. Sementara Efektivitas (4,86), Perilaku (4,72), Responsif (4,23), Transparansi (4,00) berkategori “cenderung buruk”, serta Keadilan (3,39) dan Kompetensi (3,25) yang termasuk “buruk”.



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Tidak matangnya perencanaan anggaran Satker menjadi penyebab rendahnya efektivitas SDM, dimana telah menghabiskan anggaran sebesar Rp. 5.520.810.887 selama tahun 2014. Padahal penetapan anggaran di awal tahun hanya Rp. 5.222.525.000. Besarnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, dan disiplin menjadi pekerjaan rumah yang harus segera dibenahi agar nilai perilaku membaik.

Masih kurangnya kepercayaan baik internal anggota maupun publik terhadap SDM dalam berinisiatif untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan personalia, serta sedikitnya jumlah inovasi terkait Pilun inisiatif menyebabkan Prinsip Responsif masuk kategori “cenderung buruk”. Sedangkan yang mempengaruhi nilai transparansi adalah rendahnya tingkat keterbukaan anggaran, dan belum dipatuhinya aturan terkait jumlah pegawai eksternal yang ada dalam Peraturan Kapolri (Perkap) Nomor 13 Tahun 2010.

Belum tingginya nilai indikator terkait adanya diskriminasi dalam proses seleksi anggota Polri, dan tidak adanya anggota Polwan yang menduduki jabatan struktural telah menunjukkan bahwa keadilan di Satker SDM masih dianggap rendah oleh internal anggota maupun publik.

Terakhir, rendahnya persentase jumlah personil yang telah mengikuti Dikjur dan belum berjalannya mekanisme Pelaksanaan uji kepatutan dan kelayakan secara regular bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/pangkat tertentu melalui *assessment center* membuat nilai prinsip kompetensi menjadi yang terendah di antara prinsip lain.



## Layanan Publik Polda Sultra

Kualitas pelayanan masyarakat berdasarkan pengukuran yang dilakukan menggunakan instrumen Permenpan Nomor 38 Tahun 2012 menempatkan Polda Sultra di peringkat 23 dengan total nilai 2.419 (nilai maksimal 4.000). Keempat layanan publik yang dinilai masing-masing adalah SIM (675), dan SKCK (432) yang dilaksanakan di Polres Kendari, dan penilaian STNK (747), dan BPKB (565) di Samsat Polda.

Belum maksimalnya perolehan nilai pada empat layanan, yakni SIM, STNK, BPKB dan STNK disebabkan oleh faktor belum adanya indikator terkait penetapan kebijakan pengembangan dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan. Berdasarkan penilaian peneliti, kebijakan pengembangan pegawai sudah ada namun tidak sesuai dengan kebutuhan. Hal ini terlihat dari tidak adanya pelatihan, kursus maupun pendidikan yang diselenggarakan oleh Polri terhadap anggota yang bertugas guna meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan fungsi pelayanan.

Hal lain yang menjadi penyebab adalah tidak adanya persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan di masing-masing layanan. Faktor lemahnya kepatuhan untuk mencatat berapa pengaduan yang masuk dan yang ditindaklanjuti menjadikan peneliti kesulitan mendapatkan data, meskipun pada saat pengumpulan data personel menyampaikan bahwa semua pengaduan dapat diselesaikan dengan baik.

Belum terbangunnya sistem informasi pelayanan secara elektronik juga menjadi penyebab yang harus segera diperbaiki, agar perolehan nilai layanan publik di Polda Sultra semakin meningkat.

### 1. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Salah satu pembeda pada layanan SIM dengan yang lain di Polda Sultra adalah dilaksanakannya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sementara 3 layanan lain belum. Hal ini sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat dan Keputusan Menteri PAN-RB: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Namun demikian, tidak diterimanya dokumen penetapan target kinerja pelayanan, dan tingkat pencapaian target kinerja pada saat peneliti melakukan observasi, ditambah belum adanya mekanisme pengaduan dari mulai prosedur pengelolaan, petugas khusus yang menangani hingga persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan, menjadikan perolehan nilai layanan SIM belum maksimal.

### 2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Jika dibandingkan dengan pelayanan yang lain, layanan STNK di Samsat Polda mendapatkan nilai tertinggi, hal ini karena beberapa faktor, diantaranya adalah tersedianya

petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan masyarakat, secara resmi diangkat melalui surat perintah sebagai petugas yang khusus menangani aduan. Peneliti tidak melihat hal yang sama dilakukan oleh pelayanan SIM, BPKB maupun SKCK.

Sayangnya, keberadaan petugas khusus yang menangani aduan tidak dibarengi dengan peningkatan kapasitas anggota. Seperti terlihat pada tidak adanya penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan profesionalisme pegawai oleh pimpinan terkait. Akibatnya, kendati petugas melaksanakan tugasnya untuk melayani pengaduan dengan baik, tapi semua aduan dari masyarakat tidak terdokumentasikan dengan baik. Sehingga nilai pada indikator prosedur pengelolaan pengaduan, serta persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan rendah.

### **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Lazimnya, pelayanan STNK dan BPKB berada pada satu kantor, namun pada Polda Sultra dua pelayanan tersebut terpisah. Hal ini menjadikan standar pelayanan yang dilaksanakan tidak sama, dan menyebabkan nilai BPKB lebih rendah.

Beberapa perbedaan antara layanan STNK dan BPKB diantaranya selain tidak adanya petugas khusus yang diangkat secara resmi untuk melayani pengaduan, melainkan hanya petugas piket jaga, juga karena tidak adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan baik Renstra maupun Renja. Serta belum mempublikasikan motto pelayanan yang diumumkan secara luas kepada pengguna layanan, sehingga memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.

Terakhir, hasil ITK menemukan bahwa layanan BPKB belum memiliki maklumat pelayanan yang disusun dan dipublikasikan secara luas.

### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Di antara 4 layanan publik, SKCK mendapatkan skor terendah. Selain tidak melaksanakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), juga belum ada maklumat pelayanan yang dipublikasikan sehingga dapat diakses oleh masyarakat.

Selain itu, pelayanan SKCK juga belum menetapkan motto pelayanan serta mempublikasikannya secara luas kepada pengguna layanan. Demikian juga dengan tidak diterimanya dokumen Renstra maupun Renja pada pelayanan SKCK, sehingga peneliti tidak dapat menilai indikator terkait dengan adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja).

## Kesimpulan dan Rekomendasi

Selain rendahnya nilai pada prinsip keadilan, nilai ITK juga dipengaruhi oleh buruknya nilai prinsip transparansi di 8 dari 9 Satker yang diukur. Belum adanya Satker yang mempublikasikan dokumen publik seperti anggaran dan lain-lain melalui website menjadi faktor terbesar rendahnya nilai Prinsip Keterbukaan di Polda Sultra.

Salah satu pembenahan yang harus segera dilakukan oleh Polda Sultra adalah soal transparansi, terutama dalam hal kesediaan untuk memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian. Rendahnya nilai ITK Polda Sultra besar dipengaruhi oleh ketertutupan terhadap akses data yang ada di masing-masing Satker yang diukur.

Salah satu alternatif cara yang mudah dan cepat adalah dengan mempublikasikan data-data terkait di masing-masing Satker melalui website, sehingga baik personel Satker tidak akan repot pada saat pengukuran ITK dilaksanakan, sementara peneliti juga mudah mengakses data-data yang dibutuhkan. Secara lebih luas, hal ini akan memudahkan masyarakat Sultra dan seluruh Indonesia untuk melihat kualitas Polda Sultra melalui website yang ada.

Meningkatkan profesionalisme anggota Polri, khususnya Satker Sabhara menjadi langkah lain yang harus segera dilaksanakan. Hal ini juga sesuai dengan temuan ITK yang menunjukkan bahwa nilai kompetensi anggota Sabhara relatif rendah. Selain itu, faktor karakteristik masyarakat cenderung sering melaksanakan demonstrasi juga menjadi pertimbangan, sehingga dibutuhkan anggota Sabhara yang tidak mudah terpancing provokasi di lapangan untuk meminimalisasi bentrok.

Selain itu tingkat kepatuhan setiap Satker juga perlu ditingkatkan, mengingat salah satu faktor rendahnya kualitas ITK Polda Sultra karena dipengaruhi oleh faktor kelalaian. Misalnya dalam hal menyerahkan dokumen-dokumen seperti Pilun atau SOP di masing-masing Satker pada saat penelitian dilaksanakan. Di samping sebagai bagian dari prosedur administrasi, pengumpulan Pilun atau SOP yang ada di Polda juga dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana anggota menggunakan Pilun maupun prosedur yang telah ditentukan oleh Mabes sebagai reverensi dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsi di masing-masing Satker. Jika dokumen Pilun maupun SOP saja tidak ada, bagaimana anggota akan melaksanakan tugasnya secara profesional?



# POLDA SULAWESI TENGAH



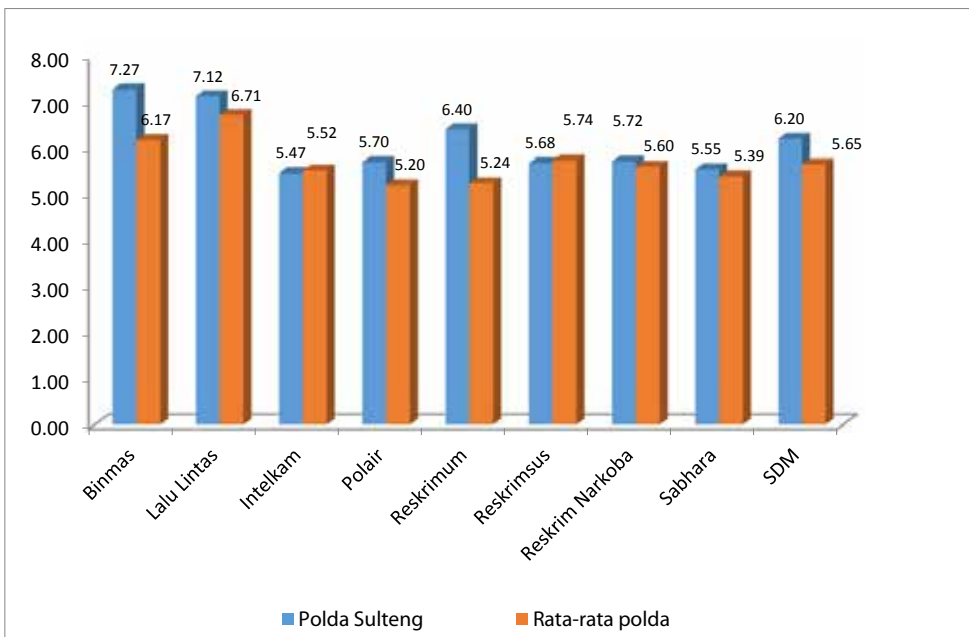


# POLDA SULAWESI TENGAH

**Peringkat ITK: 6**

**Nilai ITK: 6.123**

**Peringkat Layanan Publik:13**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Sulawesi Tengah



*Police Governance Index* (PGI) atau Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) menempatkan Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah (Polda Sulawesi Tengah) pada peringkat **6** dari 32 Polda di Indonesia (Grafik 1), dengan nilai rata-rata 6.123 (skala kategori “sedang”). Peringkat ini merupakan gambaran komprehensif dari 7 prinsip (kompetensi, responsive, perilaku, transparansi, keadilan, efektifitas dan akuntabilitas) di tujuh fungsi (Sumber Daya Manusia, Lalu Lintas, Reserse Kriminal, Sabhara, Binmas, Polair dan Intelkam).

Lima peringkat teratas dengan nilai tertinggi diperoleh oleh Polda Jawa Barat dengan skor 6.767, kemudian disusul oleh Polda Aceh 6.619, Polda Banten 6.387, Polda Kalimantan Barat 6.218 dan Polda Jawa Tengah dengan skor 6.141, sedangkan Polda Sulawesi Tengah mendapatkan nilai 6.123. Secara keseluruhan kinerja Polda Sulawesi Tengah dalam kategori “baik” dan “sedang”. Secara regional kepulauan Sulawesi dari lima polda yang ada di Sulawesi, Polda Sulawesi Tengah menduduki peringkat pertama. Kinerja tata kelola kepolisian Polda Sulawesi Tengah berada di atas Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, Gorontalo dan Sulawesi Tenggara.

Indek tata kelola kepolisian Polda Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa Satker Binmas menduduki peringkat pertama dengan nilai rata-rata 7.24 dan Lalu Lintas di peringkat kedua dengan bobot nilai rata-rata 7.12. Satker Binmas dan Lalu lintas menggambarkan bahwa kinerja kedua satker tersebut “cenderung baik”. Reskrim dengan perolehan nilai rata-rata 6.40 dan SDM 6.20. Hal ini menggambarkan bahwa kedua satker tersebut juga termasuk dalam kategori kinerja yang “cenderung baik”. Sedangkan Resnarkoba dengan perolehan nilai 5.72, Polair dengan nilai 5.70, Reskrimsus dengan nilai 5.68, Sabhara dengan nilai 5.55 dan Intelkam mendapatkan nilai terendah 5.47 yaitu terendah dari seluruh satker yang ada di Polda Sulawesi Tengah, namun secara kinerja masih termasuk dalam kategori “sedang”.

Pada sisi pelayanan publik Polda Sulawesi Tengah menempati peringkat 13. Total nilai yang diperoleh adalah 2.817 dari 4.000. Nilai tersebut diperoleh dari pelayanan SIM (695), STNK (695), BPKB (950), dan SKCK (487) dari nilai maksimal di setiap pelayanan adalah 1000.

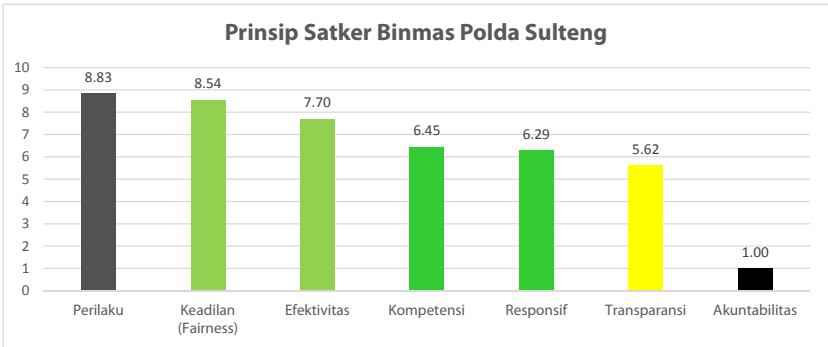
Faktor penyebab rendahnya nilai ITK pada Polda Sulawesi Tengah terdapat pada Prinsip Akuntabilitas (1.00) dimana prinsip ini menilai pada penilaian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) setiap satker. Seluruh nilai prinsip berada di atas nilai nasional sedangkan pada prinsip akuntabilitas memperoleh nilai buruk. Penilaian AKIP setiap satker seharusnya dilakukan oleh Itwasda akan tetapi tidak dilakukan sebagaimana mestinya. Penilaian AKIP seharusnya memberikan kontribusi yang besar dalam menaikkan peringkat Polda.

## **Polda Sulawesi Tengah Berdasarkan ITK Satker**

### **1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)**

Satker Binmas merupakan satker terbaik pada Polda Sulawesi Tengah. Kontribusi terbesar pada Satker Binmas Polda Sulawesi Tengah dipengaruhi oleh Prinsip Perilaku

yaitu dengan nilai rata-rata 8.83 Skor tinggi yang diperoleh Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh minimnya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidanasedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1.00 (lihat grafik)



Grafik 2. Prinsip Satker Binmas Polda Sulawesi Tengah

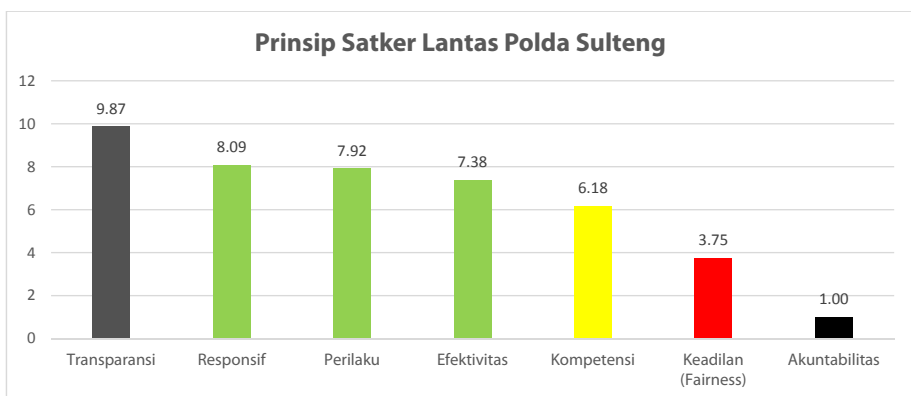
Nilai pada prinsip akuntabilitas ini dipengaruhi oleh rendahnya/tidak adanya nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Prinsip kedua tertinggi adalah prinsip keadilan dimana prinsip tersebut meliputi: diskriminasi dalam pelaksanaan penyuluhan oleh Bhabinkamtibmas (data diambil dari questioner persepsi) dan persentase polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Binmas.

## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)

Satker Lalu lintas merupakan satker terbaik kedua di Polda Sulawesi Tengah, prinsip yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Satker ini adalah prinsip transparansi yakni sebesar 9.87. Transparansi dipengaruhi oleh tingginya tingkat keterbukaan anggaran dan tingkat keterbukaan prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di Polda Sulawesi Tengah. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1.00 (Lihat Grafik).

Prinsip Responsif, Perilaku dan prinsip Efektifitas memberikan nilai yang tinggi dalam penilaian prinsip. Satker ini mendapatkan nilai untuk prinsip Responsif 8,09. Prinsip ini dipengaruhi oleh tingkat inisiatif Lantas untuk melaksanakan turjawali Lantas, kecepatan mendatangi TKP kecelakaan, kecepatan personel Lantas dalam melayani pembuatan SIM, STNK dan BPKB dan jumlah pilun atau SOP. Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh sedikitnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana serta integritas sebagai anggota lantas. Sedangkan prinsip efektifitas pada satker ini dipengaruhi oleh persentase serapan anggaran yang mencapai 100%., penurunan laka lantas, efektifitas sarana pengaduan di layanan SIM, BPKB dan STNK dengan menggunakan *website* dan media sosial, rata-rata skor IKM yang baik dan tingginya realisasi target PNBK.



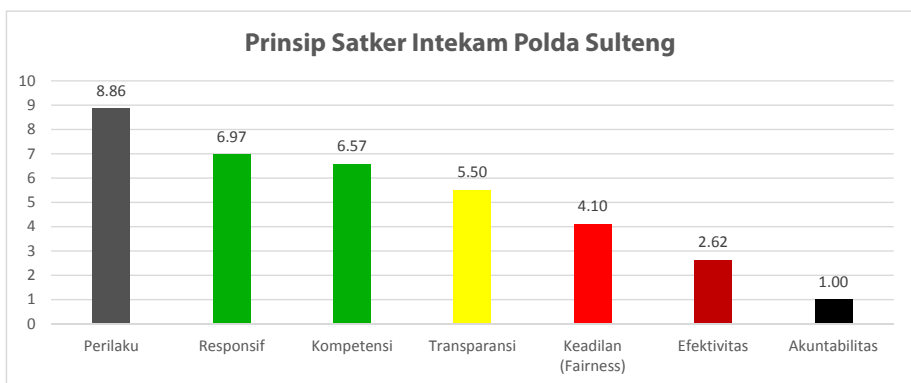


Grafik 3. Prinsip Satker Lalu Lintas Polda Sulawesi Tengah

Meskipun diatas telah dijabarkan beberapa hal yang positif pada satker ini, terdapat pula beberapa hal yang negatif, yaitu pada Prinsip Akuntabilitas dan Prinsip Keadilan. Dalam Prinsip Akuntabilitas misalnya satker ini memperoleh nilai terendah (1.00). Prinsip ini oleh nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) yang rendah di Satker Lantas menyebabkan rendah pula skor pada prinsip ini. Prinsip kedua terendah adalah Prinsip Keadilan (*fairness*) dimana prinsip tersebut meliputi: diskriminasi dalam pelaksanaan turjawali (kuesioner persepsi) dan persentase polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas.

### 3. Satker Intelkam

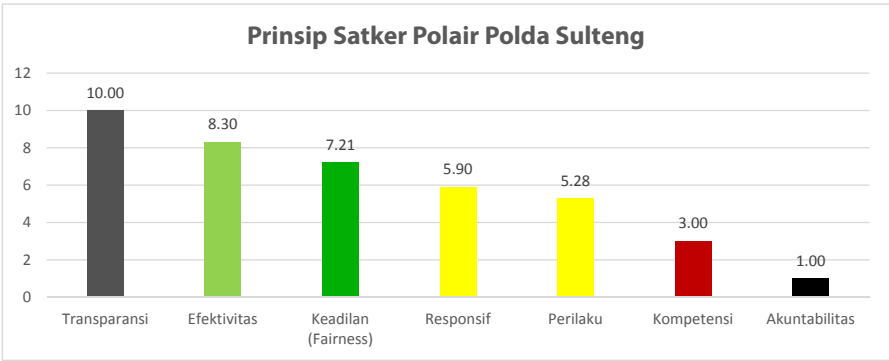
Prinsip Perilaku merupakan prinsip terbaik pada satker ini dengan skor sebesar 8.86. Perolehan skor pada prinsip Perilaku ditentukan antara lain oleh rendahnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana serta tingginya tingkat integritas sebagai anggota Intelkam.



Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Sulawesi Tengah

Prinsip yang terburuk pada satker ini adalah prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1.00 (lihat grafik). Sementara prinsip terburuk kedua adalah Prinsip Efektifitas dimana nilai yang diperoleh hanya 2.62. Penyebabnya adalah tidak adanya catatan berapa jumlah pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan, dan tidak melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan SKCK. Prinsip Keadilan masih dalam kategori “cenderung buruk” dipengaruhi diskriminasi dalam pelaksanaan intelkam dan tidak adanya polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Intelkam.

#### 4. Satker Polair

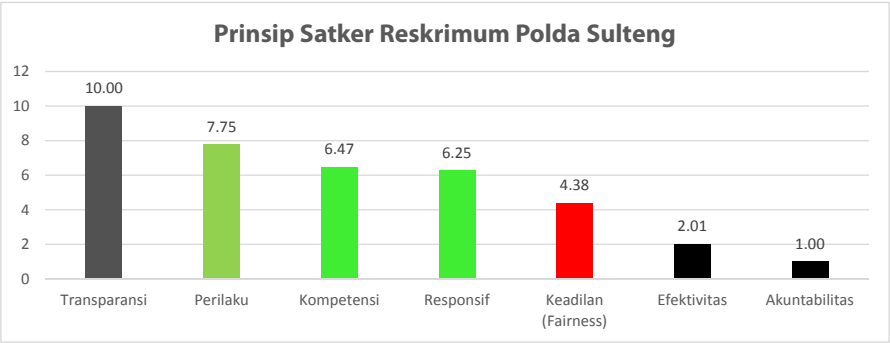


Grafik 5. Prinsip Satker Polair Polda Sulawesi Tengah

Satker Polair memperoleh nilai tertinggi dengan Prinsip Transparansi yaitu 10.00. Prinsip transparan ini dipengaruhi tingkat keterbukaan anggaran Polair dalam pengelolaan keuangan. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1.00 (Lihat Grafik). Hal ini dipengaruhi oleh nilai AKIP yang rendah/tidak ada di Satker ini menyebabkan rendah pula skor pada prinsip ini.

Tidak terpenuhinya semua indikator pada Prinsip Kompetensi satker Polair menyebabkan satker ini memperoleh nilai 3.00. Prinsip Kompetensi meliputi Persentase jumlah personel Polair terhadap dspp personel Polair, persentase jumlah personel Polair yang memiliki kompetensi Polair (ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Bimmas) berbanding DSPP Polair, Rasio kapal Polair dibanding luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda, Rasio jumlah Personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada di wilayahnya yang menjadi tanggung jawab Polda.

5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)



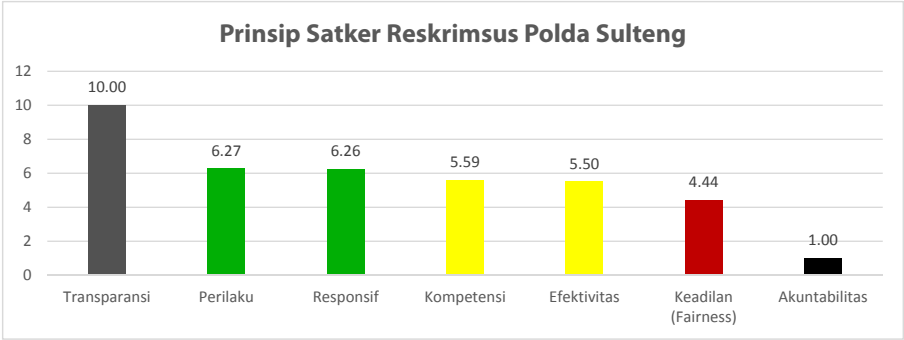
Grafik 6. Prinsip Satker Reskrimum Polda Sulawesi Tengah

Satker Reskrimum memperoleh nilai tertinggi dengan Prinsip Transparansi yaitu 10.00. Prinsip transparan ini dipengaruhi tingkat keterbukaan anggaran Reskrimum dalam pengelolaan keuangan dengan mengumumkannya di satkernya. (publikasi di papan pengumuman satker). Dapat diartikan bahwa satker Reskrimum telah menerapkan prinsip Transparansi dalam pengelolaan keuangan dengan baik dan terbuka kepada masyarakat.

Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1.00 (Lihat Grafik). Sama halnya dengan satker-satker yang lainnya dimana nilai AKIP Satker rendah/tidak ada. Posisi prinsip efektifitas pada satker ini juga rendah yaitu 2.01.

Prinsip Efektifitas pada satker ini meliputi persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada dan persentase serapan anggaran reskrim umum. Hal tersebut sangat kontras sekali karena terdapat empat prinsip yang baik dengan kategori sangat baik sampai cenderung baik (lihat grafik). Prinsip keadilan juga mendapatkan nilai dengan kategori “cenderung buruk” dengan nilai 4,38.

6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)

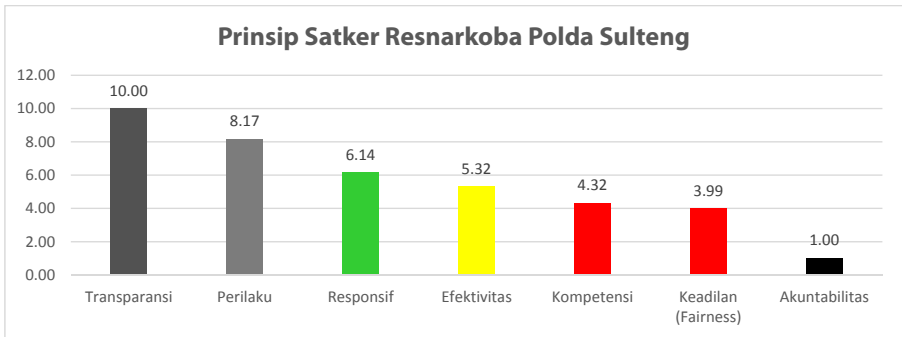


Grafik 7. Prinsip Satker Reskrimsus Polda Sulawesi Tengah

Keterbukaan terhadap penggunaan keuangan membuat satker ini memperoleh nilai 10.00 pada Prinsip Transparansi. Nilai terendah terdapat pada Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1.00. Nilai terendah berikutnya adalah pada prinsip keadilan yaitu 4.44 . Prinsip ini meliputi Perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi dan Rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki.

Sedangkan pada prinsip kompetensi dan efektifitas yang dipengaruhi persentase jumlah personel reskrim khusus terhadap DSPP personel Reskrim, persentase jumlah personel Reskrimsus yang memiliki kompetensi berbanding jumlah personel, Persentase jumlah kendaraan Roda 6, 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan Personel Reskrimsus, Jumlah Pilun atau SOP Reskrim Khusus yang bersumber dari Mabes Polri, Persentase jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada dan Persentase serapan anggaran Reskrim Khusus masih dalam kategori “sedang”.

## 7. Reserse Kriminal Narkoba (Resnarkoba)



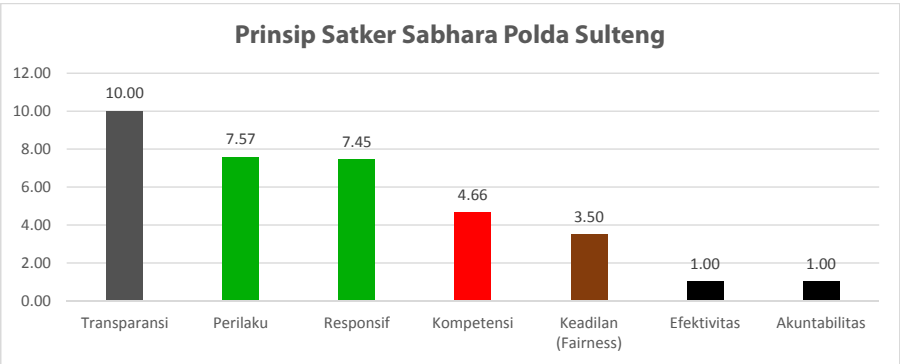
Grafik 8. Prinsip Satker Resnarkoba Polda Sulawesi Tengah

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Reserse Narkoba adalah prinsip Transparansi yaitu sebesar 10.00, dengan tingkat keterbukaan anggaran Resnarkoba sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Maknanya, satker Reskrimum telah menerapkan prinsip Transparansi dalam pengelolaan keuangan dengan baik dan terbuka kepada masyarakat. Kemudian diikuti oleh Prinsip Perilaku yakni dengan nilai 8.17 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Akuntabilitas 1.00 dan terendah kedua adalah Prinsip Keadilan dengan nilai 3.99 (lihat grafik). Terindikasi tidak ada perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi dan rasio yang timpang terhadap jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki. Sementara itu Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana sedikit dan tingginya tingkat integritas sebagai anggota Reserse Narkoba.

Nilai rendah lainnya juga diperoleh satker ini pada prinsip kompetensi dimana prinsip ini sangat dipengaruhi oleh Persentase jumlah personel Resnarkoba terhadap

DSPP personel Reskrim yang tidak seimbang, Persentase jumlah personel Resnarkoba yang memiliki kompetensi berbanding DSPP, Persentase jumlah kendaraan Roda 6, 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan Personel Reskrim Narkoba dan jumlah pilun yang ada di satker Resnarkoba baik pilun yang berasal dari Mabes polri maupun pilun inisiatif yang dikeluarkan Polda Sulawesi Tengah.

8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)



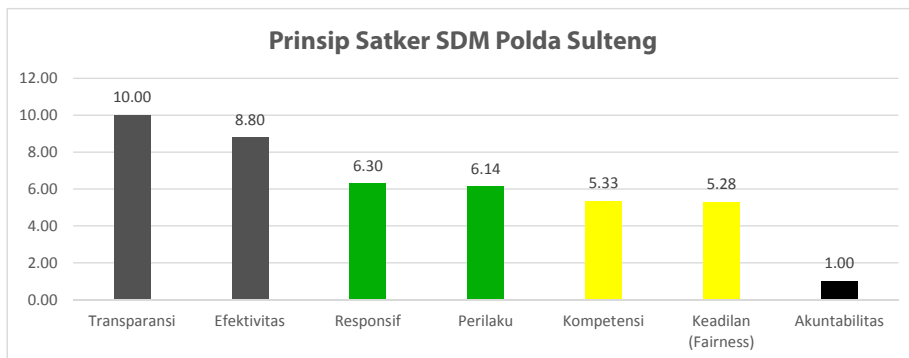
Grafik 9. Prinsip Satker Sabhara Polda Sulawesi Tengah

Pada Satker ini prinsip yang memberikan kontribusi terbesar adalah Prinsip Transparansi yakni 10.00 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Efektifitas dan Akuntabilitas dengan nilai 1.00 (Lihat Grafik). Sangat buruknya persentase serapan anggaran Satker Sabhara menjadi penyebab dari rendahnya skor Prinsip Efektifitas.

Sementara Prinsip Perilaku dan Responsif bernilai lebih baik dikarenakan pada Prinsip Responsif skor indikatornya meliputi: Jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki, Tingkat inisiatif Sabhara untuk melaksanakan Turjawali dan Kecepatan pasukan Dalmas dalam mendatangi TKP unjuk rasa juga baik.

9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)

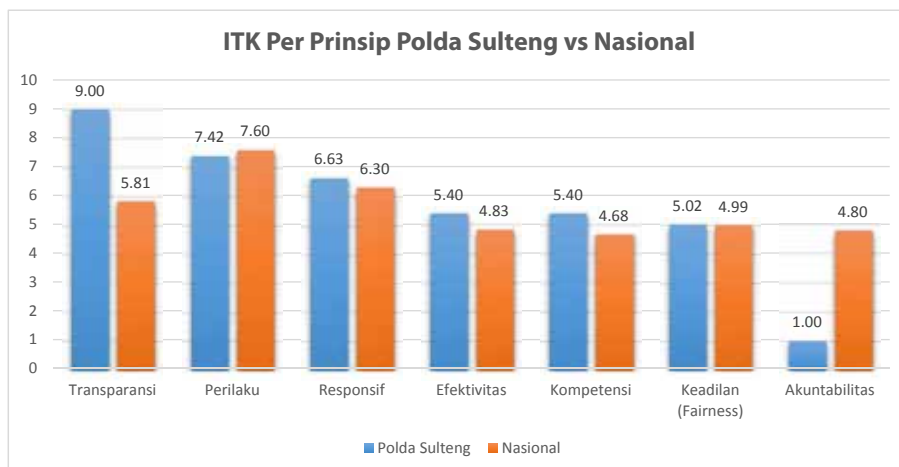
Grafik menunjukkan bahwa secara keseluruhan prinsip-prinsip indeks tata kelola dapat dijalankan dengan baik, kecuali prinsip akuntabilitas. Satker SDM merupakan satker yang menduduki peringkat empat dari Sembilan satker yang dinilai di Polda Sulteng. Satker ini mendapatkan nilai maksimal yakni 10.00 pada Prinsip Transparansi dan rendah pada Prinsip Akuntabilitas yaitu dengan skor 1.00 (lihat grafik). Skor maksimal juga diperoleh pada Prinsip Efektifitas dikarenakan sangat baiknya Persentase serapan anggaran SDM.



Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Sulawesi Tengah

Prinsip Kompetensi mendapatkan nilai 5,33 dan termasuk dalam kategori “sedang”. Pada prinsip ini salah satu yang mempengaruhinya adalah pelaksanaan uji kepatutan dan kelayakan secara regular bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/pangkat tertentu melalui *assessment center*.

## Perbandingan Prinsip-prinsip Antar Satker Vs Nasional



Grafik 11 : Perbandingan Prinsip Polda Sulawesi Tengah vs Nasional

Prinsip yang digunakan dalam menilai tata kelola kepolisian adalah dengan menggunakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) yang bersifat obyektif dan komprehensif yaitukompetensi, responsif, *manner*/perilaku, transparan, keadilan/fairness, efektivitas dan akuntabilitas.

- Transparansi merupakan nilai tertinggi yang diperoleh oleh Polda Sulawesi Tengah dengan nilai 9.00 sedangkan tren nasional memperoleh nilai 5.81. Hal ini menunjukkan

bahwa satker-satker di Polda Sulawesi Tengah telah transparan dengan membuka akses penggunaan keuangan di setiap satker.

- *Manner/Perilaku*, meskipun secara penilaian Polda Sulawesi Tengah mendapatkan nilai 7.42 dan tren nasional 7.60. Meskipun dibawah nilai rata-rata polda prinsip ini memperlihatkan bahwa *manner/perilaku* anggota polri pada Polda Sulawesi Tengah termasuk dalam kategori “cenderung baik”. Prinsip ini merupakan prinsip yang memiliki penilaian kedua tertinggi dibandingkan dengan prinsip-prinsip lain yang ada pada prinsip-prinsip tata kelola.
- *Responsif*, memperoleh penilaian 6,63 dan tren nasional memperlihatkan nilai 6,30. Prinsip ini dipengaruhi oleh kecepatan penyelesaian suatu permasalahan yang ada pada setiap satker serta jumlah pilun yang terdapat pada masing-masing satker. Nilai yang diperoleh pada prinsip ini mendekati nilai rata-rata polda.
- *Kompetensi*, memperoleh nilai 5.40 masih diatas tren nasional 4.68. Salah satu penunjang dari kompetensi adalah pilun-pilun yang dimiliki oleh satker-satker yang ada di Polda.
- *Efektifitas*, memperoleh nilai 5,40 sedang tren nasional masih berada dibawah Polda Sulawesi Tengah dengan nilai rata-rata 4,83.
- *Fairness/Keadilan*, nilai yang diperoleh Polda Sulawesi Tengah mendekati tren nasional dan sedikit lebih tinggi yaitu 5.02 dan 4,99.
- *Akuntabilitas*, memperoleh nilai terendah yaitu 1.00 dan nilai rata-rata nasional 4.80. Pemicu rendahnya nilai pada prinsip akuntabilitas adalah nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Tahun 2014. Penilaian AKIP seharusnya dilaksanakan untuk seluruh satker yang berada di Polda Sulawesi Tengah, akan tetapi hanya sebagian kecil dari satker-satker yang dinilai oleh Itwasda Polda Sulawesi Tengah. Sangat miris ketika seluruh nilai prinsip berada diatas nilai nasional sedangkan pada prinsip akuntabilitas memperoleh nilai buruk.

## Layanan Publik Polda Sulawesi Tengah

Penilaian Pelayanan Publik secara keseluruhan yang meliputi pelayanan SIM, STNK, BPKB di Ditlantas Polda Sulawesi Tengah dan SKCK di Polres Palu, Polda Sulawesi Tengah. Secara keseluruhan Polda Sulawesi Tengah mendapatkan nilai **2.817** dari total nilai **4.000** dan menempati urutan **ke-13** dari **31** Polda se-Indonesia. Dilihat berdasarkan per pelayanan dari 31 Polda se-Indonesia, layanan BPKB merupakan pelayanan terbaik dengan skor penilaian **950** dari **1.000** dan mendapatkan ranking **4** dari **31** polda se-Indonesia. Layanan SIM pada Polres Palu, Polda Sulawesi Tengah memperoleh nilai **695** dan memposisikan diri pada peringkat **14** secara nasional. Pelayanan STNK dan SKCK sama-sama menduduki ranking **21** dimasing-masing kategori pelayanan dengan perolehan nilai **685** dan **487**.

Tingginya nilai yang diraih oleh Pelayanan BPKB dipengaruhi oleh baiknya kemampuan layanan tersebut dalam mengaplikasikan Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik. Berbeda halnya dengan layanan SKCK dimana pelayanannya belum mengacu pada undang-undang pelayanan publik.

## **1. Surat Izin Mengemudi (SIM)**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat dan Keputusan Menteri PAN-RB: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah mengamanatkan perlunya dilakukan survey IKM secara berkala, untuk melihat sejauhmana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diselenggarakan. IKM yang telah dilakukan haruslah melihat hal-hal yang kurang memuaskan dan menindaklanjuti hal tersebut. Penindaklanjutan terhadap ketidakpuasan masyarakat harus juga dimasukkan ke dalam laporan tindak lanjut IKM, namun hal ini belum dilaksanakan sebagaimana mestinya di layanan SIM.

Tingkat penyampaian informasi pelayanan publik kepada masyarakat masih berupa spanduk, pamphlet dan manual. Perlu peningkatan dimasa mendatang dengan inovasi-inovasi baru dalam penyampaian informasi kepada publik misalnya melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter* dan lainnya. Indikator lainnya adalah tidak adanya sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Pada layanan STNK Polda Sulawesi Tengah ini sangat dibutuhkan penetapan dan pemahaman pegawai terhadap motto pelayanan. Pemahaman terhadap motto akan memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik. Indikator selanjutnya yang harus diperhatikan adalah Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

Sama halnya pada bagian SIM, IKM yang telah dilakukan harus memperhatikan hal-hal yang kurang memuaskan dan menindaklanjuti hal tersebut. Tindak lanjut terhadap ketidakpuasan masyarakat tersebut harus dimasukkan ke dalam laporan tindak lanjut IKM.

## **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Layanan BPKB Polda Sulawesi Tengah merupakan pelayanan BPKB terbaik diantara layanan publik lainnya di Polda Sulawesi Tengah dengan skor penilaian **950** dari **1000** dan mendapatkan ranking **4** dari **31** polda se-Indonesia. Inovasi yang dilakukannya dalam pelayanan adalah dengan menyediakan jalur khusus bagi penyandang cacat, lansia maupun ibu hamil yang akan mengurus pajak kendaraan, sehingga mereka tidak perlu mengantri di loket umum yang relatif lama. Indikator lain yang cukup berkontribusi dalam memberikan nilai cukup tinggi adalah pelaksanaan survey IKM, dan adanya informasi seputar sistem, prosedur, serta informasi pelayanan yang terpampang sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan.



Adapun indikator yang belum mendapatkan nilai maksimal di Samsat ini adalah terkait dengan tidak adanya sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Padahal jika sertifikat ISO 9001:2008 tersebut ada maka akan memperoleh nilai sempurna dan mampu berkontribusi menambah jumlah penilaian.

#### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Sama halnya dengan SIM, perolehan nilai yang belum maksimal pada pelayanan SKCK juga disebabkan oleh belum adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tidak adanya dokumen terget dan pencapaian kinerja dan lain-lain.

Namun jika dibandingkan, perolehan nilai pada dua layanan yang diselenggarakan di Polres Palu menunjukan bahwa nilai pelayanan SKCK lebih rendah. Indikator yang mempengaruhi antara lain, motto pelayanan tidak diumukan secara luas kepada pengguna layanan, tidak adanya petugas khusus atau unit yang menangani pengaduan, tidak adanya dokumen persentase jumlah pengaduan dan belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik.

### **Rekomendasi.**

Berdasarkan uraian di atas maka ada beberapa rekomendasi yang diberikan yaitu:

1. Menyangkut perihal SDM yang harus menjadi perhatian adalah peningkatan partisipasi polwan pada posisi jabatan struktural dan posisi penyidik, meningkatkan jumlah personel yang memiliki dikjur/dikbangspes kompetensi terutama pada satker Bimmas, Intelkam, Polair, Reskrimum, Resnarkoba, Sabhara dan SDM, serta memaksimalkan fungsi *assesment center* sehingga dapat di akses oleh masyarakat luas. Kaitan SDM dengan layanan masyarakat, memberikan pelatihan terhadap anggota yang bertugas pada pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.
2. Pengadaan dan peningkatan sarana dan prasarana terutama dalam pelayanan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, seperti pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya, terukurnya indeks kepuasan masyarakat dalam tiap pelayanan yang diberikan.
3. Perbaikan dalam prinsip akuntabilitas, dimana posisi masing-masing Satker harus memberikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) kepada Itwasda, sebaiknya pada triwulan pertama. Itwasda harus segera menindaklanjuti dan memberikan nilai AKIP kepada masing-masing satker (sebaiknya pada triwulan kedua). Dengan adanya nilai AKIP maka ini menjadi tolak ukur nilai pada Prinsip Akuntabilitas masing-masing satker.
4. Perihal anggaran, tingkat keterbukaan anggaran dan kemampuannya dalam menyerap anggaran tersebut serta persentase jumlah Kasus P21 Terhadap total

kasus yang ada haruslah menjadi perhatian utama, khususnya bagi satker Reskrim, Reskrimsus dan Resnarkoba. Melakukan perencanaan yang matang dan terukur bagi setiap satker (koordinasi dengan Rorena Polda) serta terpenuhinya rasio kecukupan kendaraan darat dan air; R2,R4,R6 C1,C2 dan C3 utamanya pada satker Polair.

5. Pada Sistem, metode dan Inovasi, kemampuan seluruh satker dalam mengacu pada pilun yang berasal dari Mabes Polri dan memproduksi pilun inisiatif masih harus di tingkatkan. Mendokumentasikan dan mengarsipkan semua pilun yang berasal dari Mabes Polrimerupakan salah satu caranya serta menciptakan pilun-pilun inisiatif yang sesuai dengan kearifan lokal untuk mendukung dan memaksimalkan pilun-pilun dari mabes. Pengarsipan dan dokumentasi pilun dapat dilakukan dengan manual maupun dengan digitalisasi.





POLDA GORONTALO



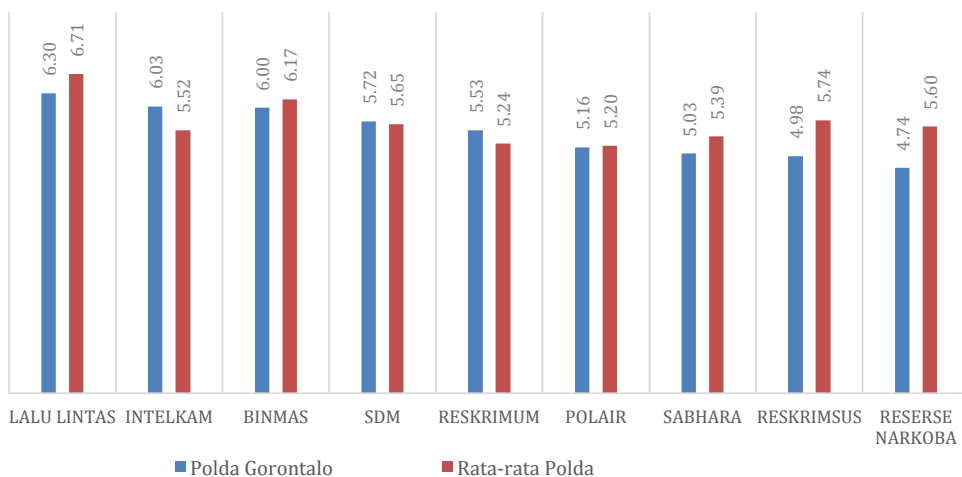


# POLDA GORONTALO

**Peringkat ITK: 21**

**Nilai ITK: 5,499**

**Peringkat Layanan Publik: 18**



Grafik 1. Tren Satker Polda Gorontalo

Dari hasil pengukuran Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK), Polda Gorontalo memperoleh nilai rata-rata 5.499 (skala kategori “sedang”), terpaut 0.194 poin di bawah nilai rata-rata Nasional 5.693 dan menempati Posisi **ke-21** dari 31 polda yang diikuti sertakan. Ini berarti kinerja Polda Gorontalo masih berada di bawah kebanyakan polda yang dinilai. Jika dibandingkan dengan Polda pada regional yang sama seperti Sulteng, Sulut dan

Sulsel, maka kinerja Polda Gorontalo masih lebih buruk kecuali dengan Polda Sultra yang menempati peringkat ke-27.

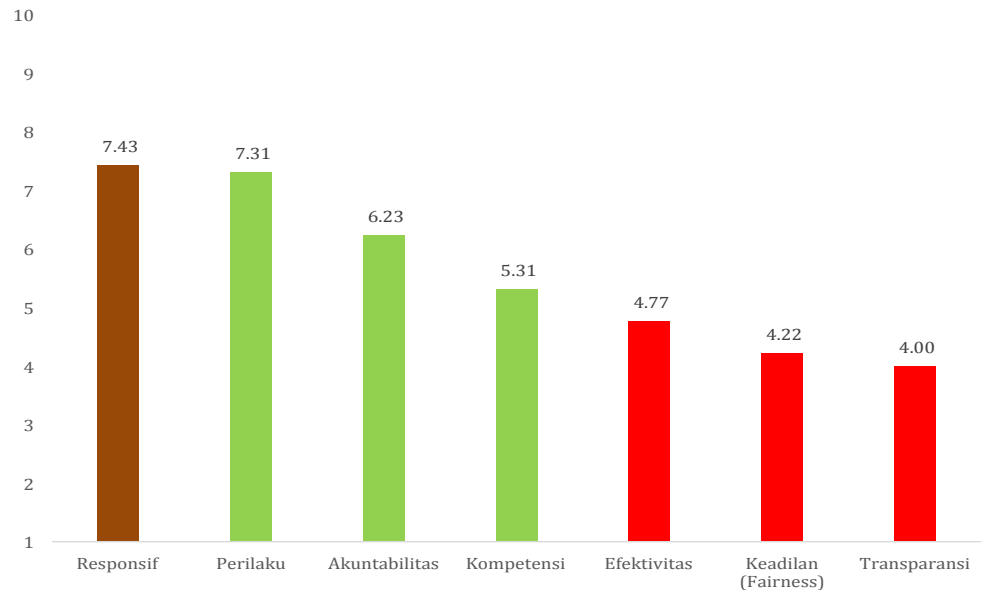
Umumnya kinerja satker-satker yang ada pada Polda Gorontalo berkategori **“Sedang”**, kecuali Reserse Narkoba yang kinerjanya **“Cenderung Buruk”**. Satker Lalu Lintas memiliki nilai rata-rata 6.30, di susul oleh Intelkam 6.03, kemudian Binmas 6.00, SDM 5.72, Reskrimum 5.53, Polair 5.16, Sabhara 5.03, Reskrisus 4.98 dan yang terendah nilainya Reserse Narkoba 4.74. (Grafik 1).

Kondisi di atas merupakan gambaran komprehensif dari 7 prinsip (Kompetensi, Responsive, Perilaku, Transparansi, Keadilan, Efektifitas dan Akuntabilitas) di sembilan fungsi (Sumber Daya Manusia, Lalu Lintas, Reserse Kriminal Umum, Reserse Kriminal Khusus, Reserse Narkoba, Sabhara, Binmas, Polair dan Intelkam).

Polda Gorontalo memiliki keunggulan pada Prinsip Responsif. Skor tinggi pada prinsip responsif menunjukkan banyaknya pilun atau SOP yang dimiliki baik yang berasal dari Mabes atau dari inisiatif sendiri serta persepsi masyarakat yang cukup baik terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan Polda Gorontalo. Sementara itu nilai buruk pada prinsip Efektifitas disebabkan oleh buruknya serapan anggaran dari satker-satker polda Gorontalo.

## Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK.

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas).

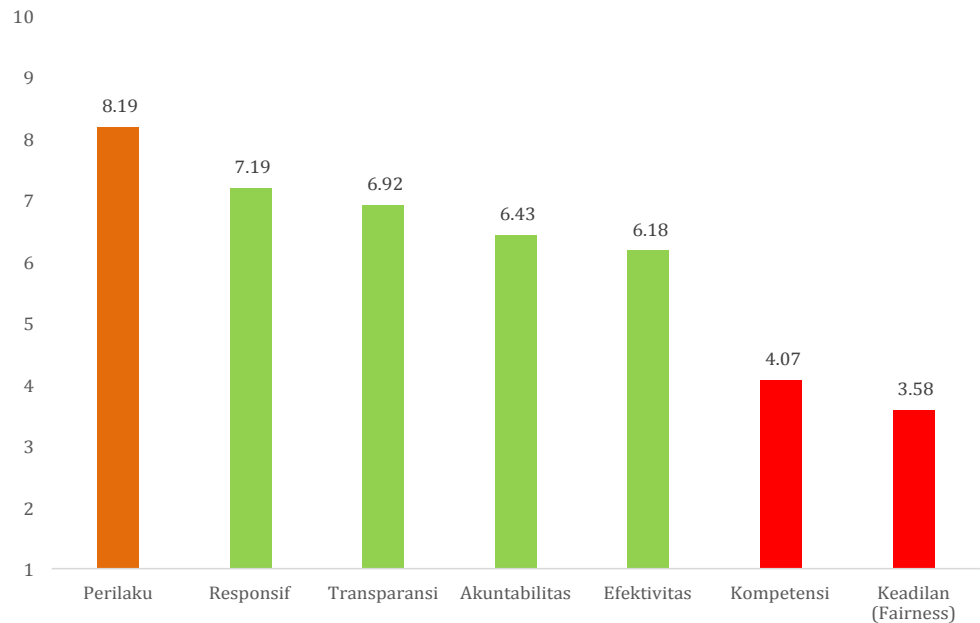


Grafik 2. Prinsip Satker Binmas Polda Gorontalo.

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Binmas Polda Gorontalo adalah Prinsip Responsif dengan nilai 7.43 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Transparansi 4.84 (Grafik 2). Skor tinggi yang diperoleh Prinsip Responsif disebabkan baiknya persepsi terhadap inisiatif Bhabinkamtibmas dalam melaksanakan penyuluhan Binmas. Kecepatan anggota Bhabinkamtibmas mendatangi masyarakat dalam rangka penyelesaian permasalahan atau sengketa juga turut mempengaruhi baiknya nilai prinsip Responsif. Sementara dari hasil observasi lapangan rendahnya persentase tingkat keterbukaan anggaran BINMAS dan informasi jumlah Bhabinkamtibmas yang ada di wilayah Polda (Polda, Polres, Polsek, Sub Sektor) menyebabkan rendahnya skor pada Prinsip Transparansi pada satker ini.

2. Satker Lalu lintas (Lantas).

Satker Lalu Lintas merupakan satker terbaik di Polda Gorontalo. Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar terhadap prestasi ini adalah Prinsip Perilaku yakni sebesar 8.19 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Keadilan dengan nilai 3.58 (Grafik 3). Dari hasil data objektif, perolehan nilai Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh sedikitnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana dan baiknya tingkat Integritas personel anggota Lantas di Polda Gorontalo. Sementara data objektif membuktikan bahwa rendahnya persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas menyebabkan rendah pula skor pada prinsip Keadilan. Meskipun dari persepsi masyarakat tidak ada diskriminasi dalam pelaksanaan Turjawali.

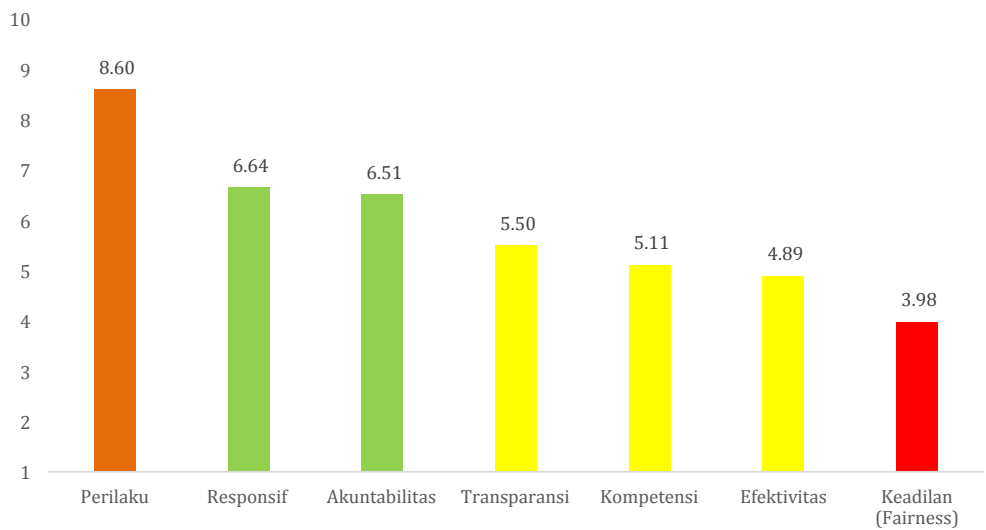


Grafik 3. Prinsip Satker Lalu lintas Polda Gorontalo.



3. **Satker Intelijen dan Keamana (Intelkam).**

Prinsip Perilaku merupakan prinsip terbaik pada satker Intelkam dengan nilai 8.60 sedangkan prinsip yang terburuk Prinsip Keadilan dengan nilai 3.98 (Grafik 4). Perolehan skor yang baik pada prinsip perilaku ini ditentukan berdasarkan perolehan data objektif dimana rendahnya persentase jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana; serta tingginya tingkat integritas personel sebagai anggota Intelkam. Sementara berdasarkan data persepsi Persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Intelkam menjadi penyebab dari buruknya skor Prinsip Keadilan.

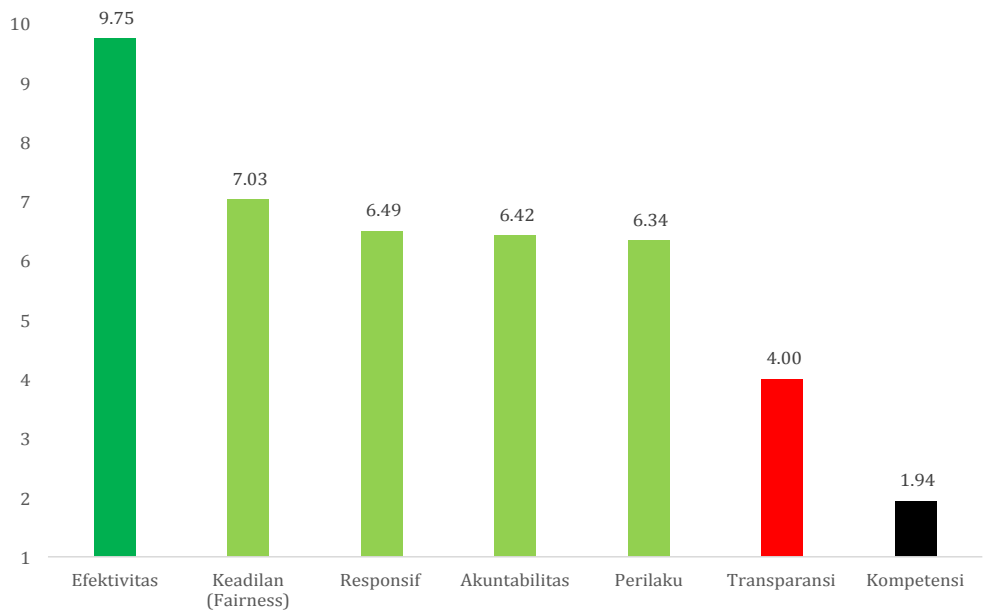


Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Gorontalo.

4. **Satker Polisi Perairan (Polair).**

Prinsip Efektivitas dengan nilai 9.75 merupakan prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Polair sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Kompetensi dengan nilai hanya 1.94 (Grafik 5). Skor yang sangat baik ini diperoleh prinsip Efektivitas. Hal ini memperlihatkan bahwa persentase serapan anggaran SDM sangat memprihatinkan sehingga menyebabkan prinsip Efektifitas pada satker ini bernilai sangat baik. Sementara masih berdasarkan data objektif semua indikator pada prinsip Kompetensi satker Polair, yang meliputi Persentase jumlah personel Polair terhadap DSPP personel Polair. Persentase jumlah personel Polair yang memiliki kompetensi Polair (ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Binmas) berbanding DSPP Polair; Rasio kapal Polair dibanding luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda; Rasio jumlah Personel Polair terhadap jumlah pelabuhan yang ada di wilayahnya yang menjadi tanggung jawab Polda; serta

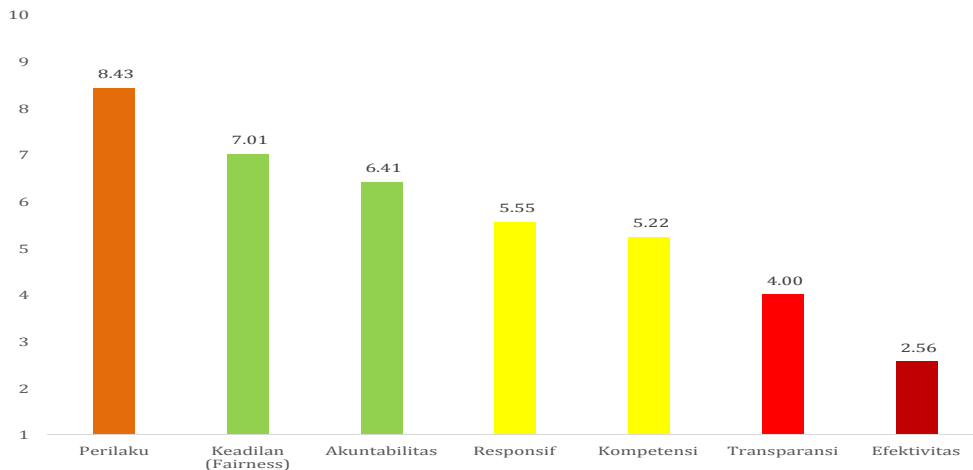
Jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Polair yang bersumber dari Mabes Polri; bernilai sangat buruk dan menjadi penyebab dari rendahnya skor prinsip ini.



Grafik 5. Prinsip Satker Polair Polda Gorontalo.

### 5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrimum).

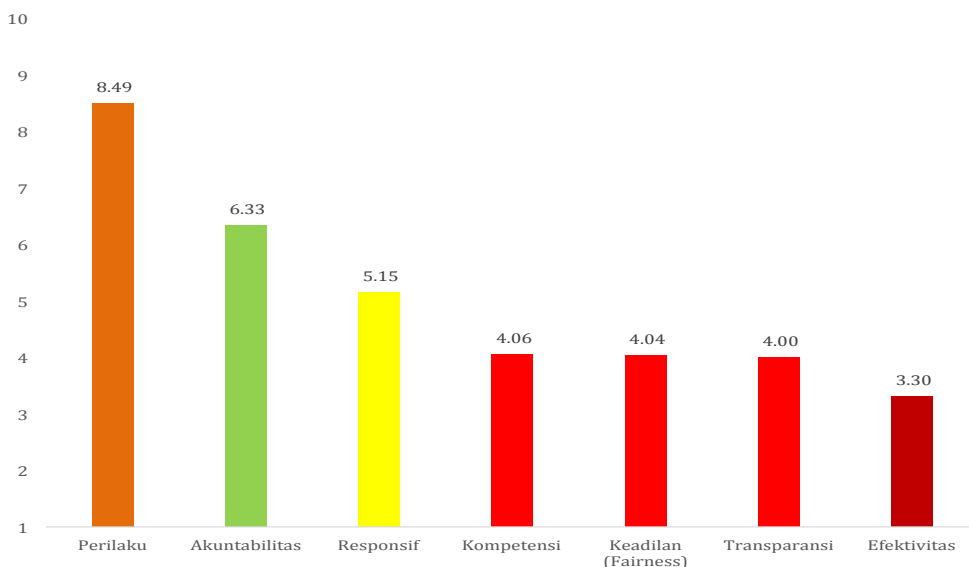
Prinsip Perilaku dengan skor sebesar 8.43 merupakan prinsip yang memberikan kontribusi terbesar pada Satker Reskrim Umum sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terkecil adalah Prinsip Efektifitas dengan nilai 2.56 (Grafik 6). Data objektif membuktikan bahwa tidak adanya Jumlah personel Unit yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana, Adanya dokumen sidang pelanggaran kode etik (Bid Propam, Subbagrenmin Reskrim Umum) dan baiknya tingkat Integritas personel anggota Reskrim Umum merupakan alasan tingginya skor prinsip perilaku tersebut. Sementara Perolehan data objektif lainnya menyimpulkan bahwa rendahnya Persentase serapan anggaran Reskrim Umum dan jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada menyebabkan rendah pula skor pada Prinsip Efektifitas ini.



Grafik 6. Prinsip Satker Reskrim Umum Polda Gorontalo.

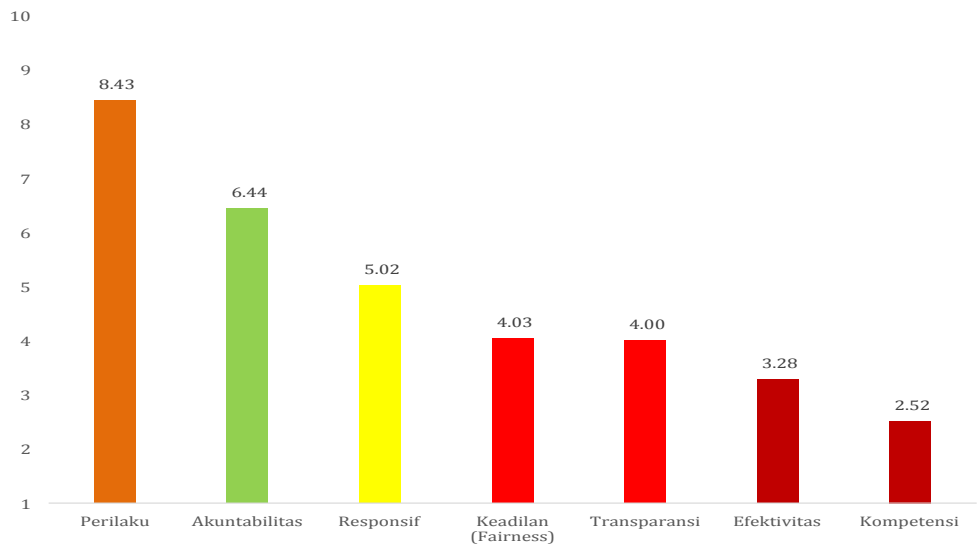
## 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus).

Pada Satker Reskrim Khusus prinsip Perilaku memperoleh nilai sebesar 8.49 sedangkan prinsip Efektifitas mendapatkan nilai 3.30, keduanya mewakili prinsip terbaik dan prinsip terburuk pada satker ini (Grafik 7). Prinsip terbaik diperoleh Prinsip Perilaku berdasarkan hasil data objektif di mana sedikitnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana serta baiknya nilai Integritas sebagai anggota Reskrim Khusus. Sementara prinsip terburuk diraih oleh Prinsip Efektifitas juga didasari pada hasil data objektif di mana Persentase serapan anggaran Reskrim Khusus dan Persentase jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada masih belum memuaskan.



Grafik 7. Prinsip Satker Reskrim Khusus Polda Gorontalo.

### 7. Satker Reserse Narkoba (Resnarkoba).

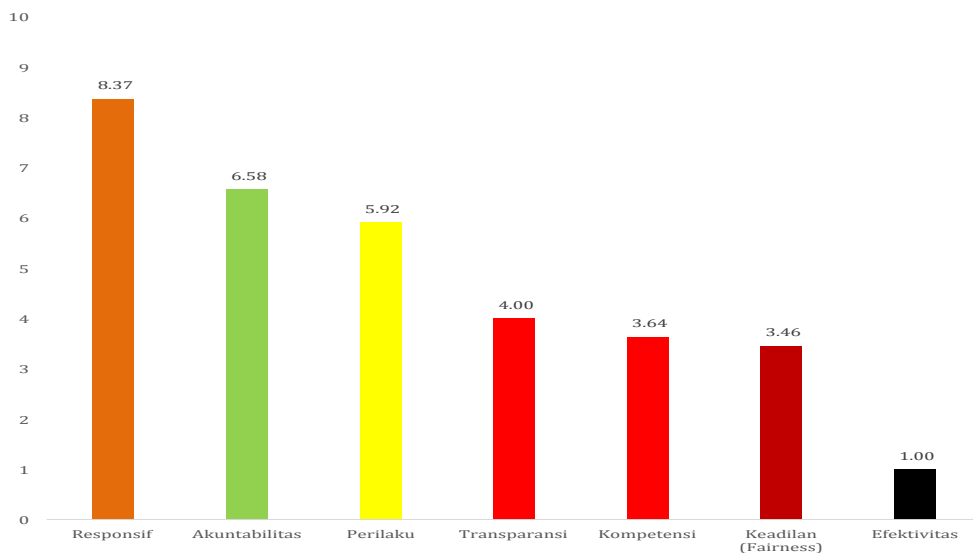


Grafik 8. Prinsip Satker Reserse Narkoba Polda Gorontalo.

Prinsip yang memberikan kontribusi tertinggi pada Satker Reserse Narkoba adalah Prinsip Perilaku yakni sebesar 8.43. Berdasarkan hasil data objektif dan data persepsi, skor maksimal diraih prinsip perilaku karena jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana sedikit dan tingkat integritas sebagai anggota Reserse Narkoba yang tinggi. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Kompetensi dengan nilai 2.52 (Grafik 8). Sedikitnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Reskrim Narkoba yang bersumber dari Mabes Polri menjadi penyebab dari rendahnya skor Prinsip Kompetensi.

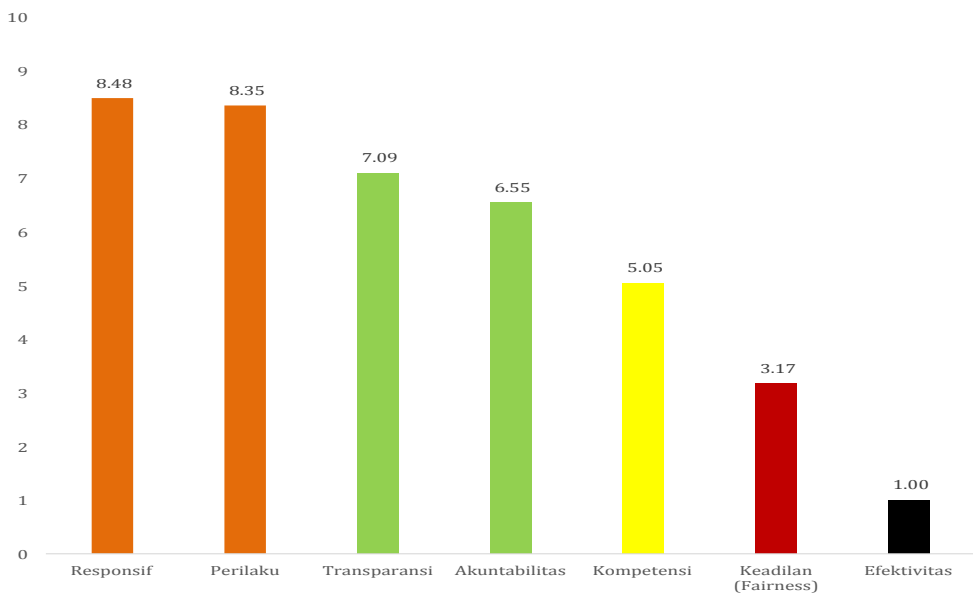
### 8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara).

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar adalah Prinsip Responsif yakni 8.37 sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terkecil adalah Prinsip Efektifitas dengan nilai 1.00 (Grafik 9). Dilihat dari data objektif, sangat buruknya persentase serapan anggaran Satker Sabhara menjadi penyebab dari rendahnya skor prinsip ini. Berbeda dengan Prinsip Responsif, bernilai lebih baik karena skor indikator yang meliputi: jumlah piranti lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki, dan tingkat inisiatif Sabhara untuk melaksanakan Turjawali serta kecepatan pasukan Dalmas dalam mendatangi TKP unjuk rasa juga baik.



Grafik 9. Prinsip Satker Sabhara Polda Gorontalo.

## 9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM).

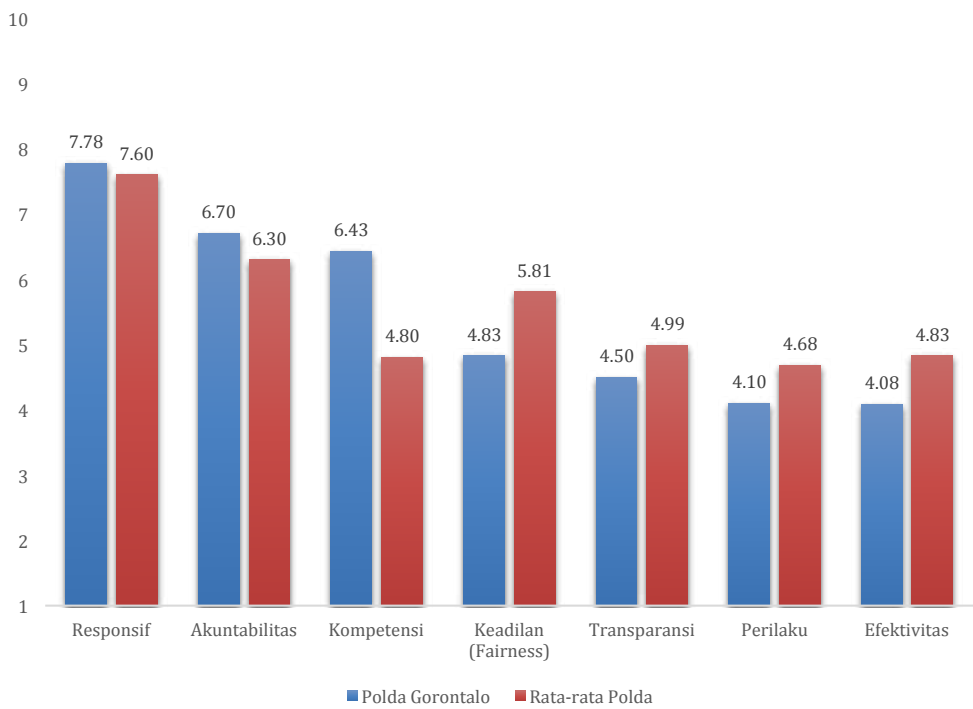


Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Gorontalo.

Prinsip Responsif pada satker ini mendapatkan nilai sebesar 8.48 sedangkan Prinsip Efektifitas mendapatkan skor terendah yaitu 1.00 (Grafik 10). Baiknya skor yang diperoleh Prinsip Responsif ini karena hasil data objektifnya menunjukkan bahwa Piranti Lunak

(Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki sangat baik jumlahnya. Namun demikian data objektif tersebut juga memperlihatkan bahwa persentase serapan anggaran SDM sangat memprihatinkan sehingga menyebabkan Prinsip Efektifitas pada satker ini bernilai sangat buruk.

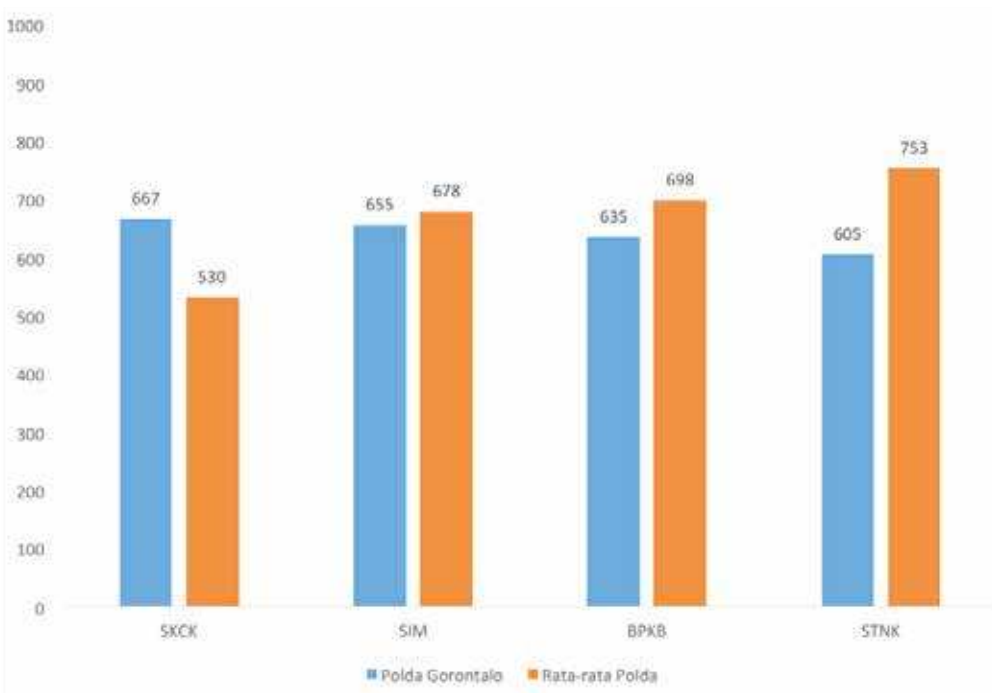
10. Prinsip Polda Gorontalo vs Rata-rata Polda.



Grafik 11. Prinsip Polda Gorontalo vs Rata-rata Polda.

Dalam skala Polda terdapat 3 prinsip pada Polda Gorontalo yang nilainya berada di atas rata-rata Polda yakni prinsip Responsif, Akuntabilitas dan Kompetensi. Sementara untuk Prinsip Keadilan, Transparansi, Perilaku dan Efektivitas masin berada di bawahnya. Secara berurutan Prinsip terbaik pada Polda Gorontalo adalah Prinsip Responsif dengan nilai 7.87, di ikuti oleh Prinsip Akuntabilitas yang bernilai 6.70, Kompetensi 6.43, Keadilan 4.83, Transparansi 4.50, Perilaku 4.10 dan yang terakhir adalah Prinsip Efektifitas dengan nilai 4.08.

PELAYANAN PUBLIK



Grafik 12. Layanan Publik Polda Gorontalo vs Rata-rata Polda

Dalam hal penilaian Pelayanan Publik secara keseluruhan yang meliputi pelayanan SIM, STNK, BPKB dan SKCK, Polda Gorontalo mendapatkan nilai **2.572** dari total nilai 4000 dan menempati urutan **ke-18** dari 31 Polda se-Indonesia. Namun bila di tinjau berdasarkan per pelayanan dari 31 Polda se-Indonesia, layanan SKCK adalah layanan yang terbaik pada Polda Gorontalo dengan nilai 677 dan menempati urutan lima, diikuti oleh layanan SIM dan BPKB dengan nilai masing-masing layanan 655 dan 635 dari total nilai 1.000, ke dua layanan tersebut menempati urutan 18, dan yang terburuk adalah layanan STNK pada urutan 26 dengan nilai hanya 605.

Rendahya nilai yang diraih STNK dipengaruhi oleh buruknya kemampuan layanan tersebut dalam mengaplikasikan Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan layanan SKCK, SIM dan BPKB lebih baik dalam hal mengaplikasikan standar pada undang-undang yang telah disebut di atas dalam memberikan layanannya.

## **1. Surat Ijin Mengemudi (SIM)**

Pelayanan publik SIM di Polda Gorontalo menempati posisi “cenderung buruk” yaitu peringkat 18 dengan skor 655. Peringkat ini berada dibawah rata-rata Polda di angka 678,80. Kontribusi terbesar pada rendahnya nilai Yanlik SIM dikarenakan beberapa hal diantaranya: belum adanya sertifikat ISO 9001:2008 dan tidak dilaksanakannya survey IKM sesuai dengan Kepmenpan No 25 Tahun 2004

Namun demikian terdapat beberapa keunggulan yang diharapkan akan menjadi perbaikan kedepan seperti, pengelolaan pengaduan yang mengacu pada PermenPANRB No 13 tahun 2009 serta adanya sistem informasi pelayanan elektronik, adanya penjabaran visi dan misi dalam renstra dan renja yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; penetapan motto yang mampu memotivasi pegawai; penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM); ketersediaan SOP dan uraian tugas yang jelas; SDM yang dinilai baik dalam hal kode etik, sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sarpras yang telah digunakan secara maksimal dan bersih; keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan sangat baik; tersedianya target PNPB dengan realisasai yang hampir mencapai 100 persen.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Pelayanan Publik STNK di Polda Gorontalo menempati peringkat 26 dari 31 Polda yang dinilai. Skor yang diperoleh adalah 605 dimana nilai ini cenderung buruk dan jauh dibawah rata-rata Polda pada angka 753,23. Rendahnya nilai Yanlik STNK Polda Gorontalo disebabkan beberapa faktor, yaitu : tidak dilaksanakannya survey IKM terutama yang mengacu pada Kemenpan tahun 2004 sehingga skor IKM tidak didapat dan tindak lanjut dan survey IKM pun tidak ada; Yanlik STNK belum mengadopsi ISO 9001:2008 meski telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sebagai gantinya; sarana pengaduan yang meski tersedia namun belum efektif dikarenakan ketiadaan petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan. Meski demikian terdapat beberapa catatan baik untuk Yanlik STNK yaitu adanya penjabaran visi misi dalam renstra dan renja, tersedianya SOP untuk mekanisme dan prosedur pelayanan serta ditunjang SDM yang cukup baik dari sikap dan perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.

## **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Pelayanan publik BPKB Polda Gorontalo memperoleh skor 635 yang menempatkan Yanlik BPKB pada posisi 18 dari 31 Polda yang dinilai. Angka ini jauh di bawah rata-rata Polda pada angka 698,52. Rendahnya perolehan nilai BPKB ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: ketiadaan sertifikat ISO 9001:2008 dan menerapkan hanya sebagian dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk pelayanan publik; tidak adanya sarana pengaduan baik berbentuk kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon maupun email pengaduan,



tidak terdapat prosedur pengaduan maupun petugas khusus yang menangani pengaduan; tidak dilaksanakannya survey IKM sebagaimana yang diamanatkan dalam Kepmenpan 25 Tahun 2004; dan tidak tersedianya laporan penetapan target dan tingkat capaian PNPB.

#### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Pelayanan Publik SKCK pada Polda Gorontalo memperoleh skor 647 yang menempatkannya pada posisi ke 6 dari 31 Polda yang dinilai. Angka ini cenderung baik jauh di atas rata-rata Polda pada nilai 530, 03. Tingginya nilai pelayanan publik SKCK lebih dikarenakan beberapa faktor seperti: penjabaran visi misi dalam renja dan renstra serta SDM yang cukup baik dari sisi sikap, perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan tersedianya informasi mengenai target PNPB dan realisasinya. Namun demikian terdapat beberapa hal pada SKCK yang masih memerlukan perbaikan seperti tidak adanya sertifikat ISO 9001:2008, tidak adanya tindak lanjut dari hasil survey IKM dan hanya menerapkan sebagian dari Sistem Manajemen Mutu (SMM); sarana pengaduan ada meski belum efektif dan tidak tersedia petugas khusus atau unit yang menangani pengelolaan pengaduan.

### **Kesimpulan dan rekomendasi.**

#### **1. Kesimpulan**

Kinerja Tata Kelola Kepolisian Polda Gorontalo yang berada pada posisi 21 dari total keseluruhan 32 Polda dan dengan nilai di bawah rata-rata Polda lain menunjukkan adanya banyak kelemahan dalam Polda yang menyebabkan kinerja secara keseluruhan terhambat dan cenderung buruk. Salah satu kelemahan mencolok ada pada Prinsip Responsif. Skor tinggi pada Prinsip Responsive menunjukkan banyaknya Pilun atau SOP yang dimiliki baik yang berasal dari Mabes atau dari inisiatif sendiri serta persepsi masyarakat yang cukup baik terhadap kinerja pelayanan publik yang di berikan oleh Polda Gorontalo. Sementara itu nilai buruk ada pada Prinsip Efektifitas disebabkan oleh buruknya serapan anggaran dari satker-satker Polda Gorontalo

Sementara itu dari sisi pelayanan publik yang menjadi penilaian ITK terdapat kelemahan dari Prinsip Efektivitas yang menunjukkan kekurangan dalam sarana pengaduan layanan SIM, STNK, BPKB dan SKCK serta ketiadaan tindak lanjut dari hasil penyelenggaraan Indeks Kepuasan Masyarakat yang membuat angka ITK menjadi rendah. Untuk penilaian pelayanan publik, tiga Yanlik SIM, STNK, dan BPKB mendapat skor di bawah rata-rata polda lain. Hal ini terutama dikarenakan belum adanya penerapan sertifikat ISO 9001:2008 di keempat pelayanan publik tersebut. Bentuk pengaduan yang ada juga masih mengandalkan kotak pengaduan yang tidak direkap dan dicatat secara reguler. Unit pengaduan dan petugas khusus pengelola pengaduan juga belum tersedia terutama untuk pelayanan STNK, BPKB dan SKCK.

## 2. Rekomendasi

Sebagai bahan rekomendasi di masa depan, Polda Gorontalo harus memperhatikan hal-hal berikut:

1. Dalam hal SDM yang hal-hal yang harus diperhatikan adalah meningkatkan partisipasi polwan pada posisi jabatan struktural dan pada posisi penyidik, meningkatkan Rasio Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa, meningkatkan jumlah personel yang memiliki dikjur kompetensi, menyesuaikan jumlah anggota polisi terhadap wilayah yang menjadi tanggung jawabnya, terutama pada Satker Binmas, Lantas, Intelkam, Polair, ReskrimSus, ResNarkoba, Sabhara dan SDM, serta memaksimalkan fungsi *assessment center* sehingga dapat diakses oleh personil Polisi dan masyarakat luas informasinya.
2. Iklim yang kondusif di masyarakat, terakomodasinya segala kebutuhan dan aduan masyarakat tidak akan tercapai apabila sarana dan prasarannya tidak mendukung seperti tercatatnya setiap aduan-aduan yang dilaporkan oleh masyarakat disertai dengan tindak lanjut yang telah dilakukan, terukurnya indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja yanmas pada Satker Lantas dan Intelkam dan terpenuhinya rasio kecukupan kendaraan darat dan air; R2,R4,R6 C1,C2 dan C3 utamanya pada Satker Lantas, Polair, Reskrimsus, Resnarkoba dan Sabhara.
3. Untuk Pengawasan, capaian nilai AKIP haruslah menjadi salah satu hal yang di perhatikan, sebagai salah satu tolak ukurnyapersentase jumlah Kasus P21 terhadap total kasus yang ada dan proses/prosedur pembinaan kepribadian personel utamanya pada Satker Reskrimum dan Sabhara.
4. Adapun anggaran, tingkat keterbukaan anggaran dan kemampuan dalam menyerapnya haruslah menjadi perhatian utama, khususnya bagi Satker Binmas, Polari, ReskrimUm, Reskrimsus, ResNarkoba, Sabhara dan SDM serta memaksimalkan peranan website dan atau media sosial lainnya sehingga informasinya dapat di akses baik oleh personil Polisi maupun oleh masyarakat luas.
5. Pada Sistem dan metode, Meningkatkan kemampuan Satker Polair, Resnarkoba dan Sabhara dalam mendokumentasikan dan mengarsipkan baik secara manual ataupun secara digital semua pilun yang berasal dari mabes.
6. Inovasi, Satker Reskrimsus dan Resnarkoba haruslah mampu menciptakan Pilu-Pilun Inisiatif yang sesuai dengan kearifan lokal guna mendukung dan memaksimalkan aplikasi Pilu-Pilun dari mabes.





POLDA  
SULAWESI UTARA



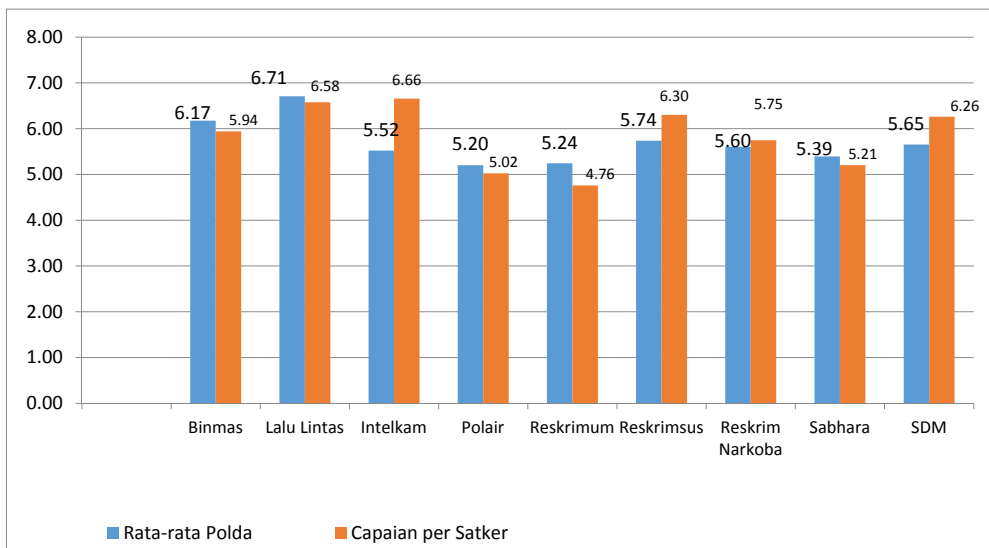


# POLDA SULAWESI UTARA

**Peringkat ITK: 13**

**Nilai: 5,830**

**Peringkat Layanan Publik: 19**



Grafik 1. Kinerja Tata kelola Polda Sulawesi Utara

Hasil pengukuran Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) menempatkan Polda Daerah Sulawesi Utara (Polda Sulut) di peringkat 13 dari 31 Polda yang diukur, dengan nilai 5,830 (skala 1-10) dan berada sedikit di atas nilai rata-rata nasional (5,693). Dilihat dari skala penilaian, skor Polda Sulawesi Utara masuk ke dalam kategori “sedang”.

Peringkat Polda Sulut berada di antara Polda Sulawesi Selatan (5,819) dan di bawah Polda Yogyakarta (5,855). Apabila dibandingkan dengan Polda yang ada di pulau Sulawesi, Polda Sulut (13) unggul dari Polda Sulawesi Selatan (14) dan Sulawesi Tenggara (27), namun masih berada di bawah Polda Sulawesi Tengah yang berada di peringkat 6 nasional.

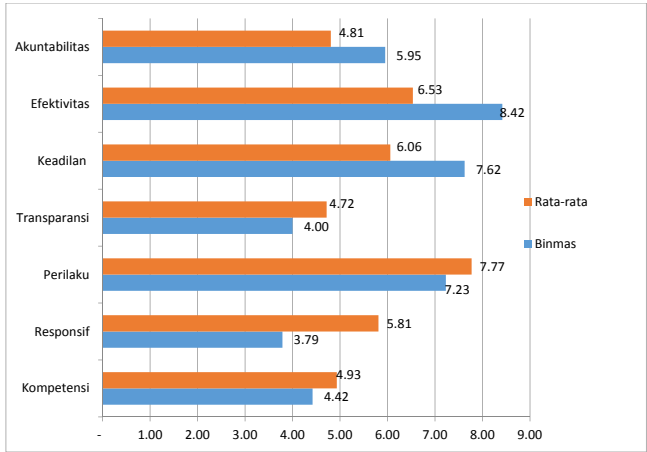
Dalam sektor pelayanan publik Polda Sulut berada di peringkat 19. Capaian tersebut disumbang dari masing-masing nilai pada pelayanan SIM (612), STNK (607), BPKB (692), dan SKCK (622) dari nilai maksimal di setiap pelayanan adalah 1.000.

Beberapa prinsip yang mendapatkan nilai terendah adalah Prinsip Keadilan dan Transparansi. Kekurangan tata kelola Polda Sulut salah satunya ada pada Prinsip Transparansi, ditandai tidak ada Satker yang mempublikasikan dokumen publik seperti anggaran dan lain-lain melalui website. Dari 9 (Sembilan) Satker yang dinilai, hanya Lantas, Intelkam dan SDM yang mendapatkan nilai di atas (5,50). Oleh karenanya, salah satu rekomendasi bagi perbaikan tata kelola Polda Sulawesi Utara adalah meningkatkan keterbukaan melalui website, serta membangun kepercayaan baik internal Polri maupun kepada publik.

## Polda Sulawesi Utara Berdasarkan ITK Satker

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)

Satker Binmas secara keseluruhan mendapat nilai 7,49, tertinggi di antara Satker yang dinilai pada Polda Sulut. Prinsip-prinsip utama yang berkontribusi membuat nilai Binmas paling tinggi adalah Efektivitas (8,42), Perilaku (7,77), Keadilan (7,62), dan Perilaku (7,23) yang



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

mendapatkan kategori baik dan sangat baik. Sementara Prinsip Kompetensi (4,42), Transparansi (4,00) dan Responsif (3,79) merupakan 3 prinsip dengan nilai terendah. Prinsip terakhir yang disebut menjadi satu-satunya prinsip yang perolehan nilainya di bawah rata-rata nasional Polda, seperti terlihat pada grafik berikut ini.



Kinerja cukup baik diperoleh pada prinsip efektivitas yang oleh dipengaruhi oleh baiknya nilai indikator persentase serapan anggaran, serta rasio anggota Bhabinkamtibmas (Bhabin) terhadap jumlah desa. Tingkat serapan anggaran sesuai dengan perencanaannya yaitu (100%).

Rasio jumlah personel di desa hampir mendekati ideal yaitu 1:1.5 yakni 1.190 personel dibanding dengan jumlah desa yang hanya 1.787. Yang berarti 1 Bhabin kurang lebih memantau 2 desa.

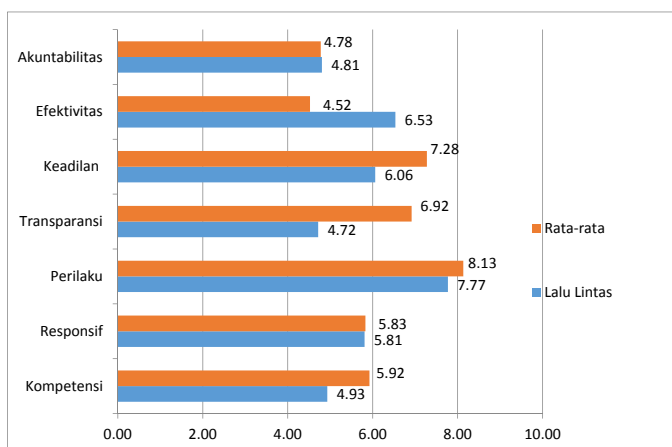
Prinsip keadilan memperoleh peringkat kedua dengan nilai 7.62. Nilai ini dipengaruhi oleh terpenuhinya kuota 30% perempuan di jabatan struktural yaitu 2 perempuan dari 7 total pejabat struktural. Namun masih ada persepsi adanya perlakuan diskriminasi dari personil Bhabin ketika melakukan penyuluhan kepada masyarakat.

Nilai Perilaku juga tergolong “baik” dengan angka perolehan 7.23 karena persepsi internal terhadap integritas anggota Bhabin cukup baik. Hal ini sesuai dengan data Polda Sulut, yang menyatakan minimnya laporan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana oleh personil Bhabin. Namun untuk akuntabilitas, Polda Sulut hanya mendapatkan nilai 5.95 karena nilai AKIP yang rendah.

Dua prinsip terendah di Satker Binmas adalah Prinsip Kompetensi dan Responsif sehingga meskipun secara kuantitas Bhabin sudah tergolong baik namun tidak disertai dengan pendidikan kejuruan, sarana dan prasarana yang memadai (nilai 4.42) mengakibatkan personil Bhabin kurang responsif (nilai 3.79) dan berinisiatif dalam melakukan penyuluhan dan penyelesaian sengketa.

## 2. Satker Lalu Lintas (Lantas)

Prinsip yang mendapatkan nilai tertinggi di Satker Lantas adalah Prinsip Efektivitas dengan nilai 7,77 namun masih di bawah rata-rata (8,13). Selain Prinsip Efektivitas, kelima prinsip lainnya mendapatkan nilai di bawah rata-rata.



Grafik 3. Kinerja Satker Lantas

Sesuai dengan data Polda Sulut, tidak ada personel Lantas yang terbukti melakukan pelanggaran baik disiplin, kode etik maupun pidana di tahun 2014. Nilai integritas personil Lantas juga menunjukkan nilai yang cukup baik 7.14. Angka ini didapatkan



melalui pengolahan hasil kuesioner yang diisi oleh perwakilan anggota Polri di masing-masing Satker serta perwakilan masyarakat.

Prinsip Keadilan, Akuntabilitas dan Transparansi berturut-turut menjadi prinsip dengan nilai-nilai tinggi. Nilai Keadilan lebih besar dipengaruhi oleh hampir terpenuhinya kuota perempuan 30% yang menduduki jabatan struktural di Satker ini yaitu sebanyak 2 orang perempuan dari total 7 jabatan (29%). Untuk indikasi diskriminasi, hasil survei menunjukkan masih adanya praktik diskriminasi Lantas ketika beroperasi dan karenanya mendapatkan nilai indikator diskriminasi 5.75.

Prinsip Akuntabilitas yang ditentukan oleh penilaian terhadap dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja Institusi Pemerintahan (LAKIP) yang dilakukan oleh Itwasda. Nilai LAKIP yang diperoleh adalah 63 dari total 100.

Prinsip Transparansi juga mendapatkan nilai cukup (6.92) dikarenakan keterbukaan akses anggaran dan prosedur serta biaya pelayanan SIM, STNK, dan BPKB di Polda.

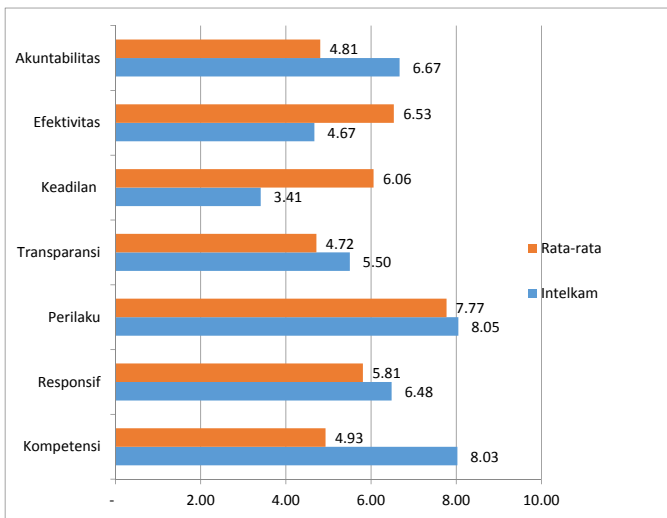
Untuk prinsip-prinsip yang mendapatkan nilai kurang dari 6 yaitu Prinsip Kompetensi, disebabkan oleh ketidakseimbangan perbandingan personil yang terdaftar di DSP (129) dengan riil (161). Karena melebihi DSP maka dikenakan sanksi nilai karena tidak sesuai dengan perencanaan SDM, jumlah personil yang mengikuti Dikjur juga tidak banyak yang terdokumentasi dan ditambah dengan jumlah piranti lunak (Pilun) atau SOP Lantas yang bersumber dari Mabes tidak terdokumentasi dengan baik, hanya ditemukan 12 Pilun Mabes.

Sedangkan kinerja Prinsip Efektivitas mendapatkan nilai terendah dikarenakan tidak adanya data tentang prosentase jumlah pengaduan layanan dan tidak adanya hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Tingkat realisasi terhadap target Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) tahun 2014 (SIM, STNK, BPKB) baru tercapai 83% dari target, jauh di bawah pencapaian Polda-polda lain. Meskipun begitu, di tahun 2014 tingkat kecelakaan lalu lintas menurun 9,7% dari tahun sebelumnya dan prosentase penyerapan anggaran juga mendekati 100%.

### **3. Satker Intelkam**

Secara keseluruhan, Satker intelkam mendapatkan total nilai (6,66), lebih baik dibanding nilai rata-rata nasional (5,52). Nilai ini masuk ke dalam kategori “Cenderung Baik”. Prinsip yang mendapatkan nilai kategori “cenderung baik” adalah Perilaku (8,05), Kompetensi (8,03), Akuntabilitas (6,67) dan Responsif (6,48). Sedangkan prinsip yang kinerjanya “sedang” yaitu Transparansi (5,5). Prinsip Efektivitas (4,67) masuk kategori “cenderung buruk” dan sedangkan Prinsip Keadilan (3,41) masuk kategori “buruk”.

Dua prinsip dengan kinerja yang baik dan menonjol adalah kinerja Prinsip Perilaku dan Kompetensi. Tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana pada tahun 2014 menjadi alasan utama mengapa penilaian terhadap



Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

perilaku Intelkam baik. Hasil survei integritas personil Intelkam juga menunjukkan Satker ini memiliki integritas yang cukup baik (7,18). Nilai integritas ini adalah yang tertinggi di antara rata-rata semua Satker Polda Sulut.

Dari sisi Kompetensi, Satker ini terkenal dengan kompetensi yang tinggi karena merupakan satker elit dengan sarana dan prasarana yang

cukup memadai, pendokumentasian Pilun Mabes Polri yang baik, dan alokasi SDM yang cukup seimbang antara DSP dan riil. Namun pengembangan SDM Satker ini masih perlu dikembangkan lebih jauh karena hanya mendapatkan nilai 6,12.

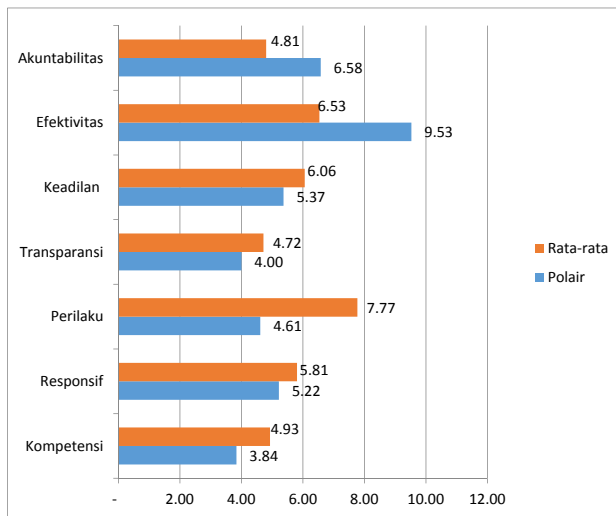
Lain halnya dengan prinsip Akuntabilitas. Penilaian terhadap Prinsip Akuntabilitas dipengaruhi oleh tingginya penilaian LAKIP Intelkam yang diselenggarakan oleh Itwasda. Nilai AKIP Intelkam yang diberikan oleh Itwasda Polda adalah 6,67.

Pada Prinsip Responsif, kecepatan pembuatan SKCK mendapatkan nilai paling tinggi yaitu 7,04, diikuti oleh jumlah piranti lunak (SOP/regulasi) inisiatif Polda 6,40 dan terakhir adalah proses pembuatan kecepatan intelkam dalam melakukan deteksi intelijen mendapatkan nilai 5,98. Dari tiga indikator ini, dua indikator terakhir menyumbang hampir 70% dari total penilaian. Karenanya persepsi responden terhadap kinerja Intelkam Polda Sulut masih kurang.

Prinsip yang mendapatkan nilai kurang adalah Prinsip Transparansi (5.50), efektivitas (4,67) dan keadilan (3,41). Pada Prinsip Transparansi, anggaran intelkam dinilai tidak terbuka dan tidak dapat diakses (4,00). Performa Prinsip Efektivitas juga buruk dikarenakan tidak adanya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Tingkat realisasi Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari pelayanan (SKCK) tidak memenuhi target tahun 2014. Prosentase serapan anggaran intelkam juga hanya berkisar 50% dan prosentase aduan pelanggan layanan SKCK juga dinilai kurang terlayani.

#### 4. Satker Polisi Perairan (Polair)

Kinerja Satker Polair menduduki posisi kedua terburuk di antara satker Polda Sulut lainnya dengan nilai total 5.02. Hanya dua prinsip yaitu akuntabilitas dan efektivitas yang mendapatkan nilai diatas rata-rata, namun prinsip lainnya seperti keadilan, transparansi,



Grafik 5. Kinerja Satker Polair

perilaku, responsif dan kompetensi seluruhnya diatas rata-rata. Temuan ini menunjukkan Polair memerlukan perhatian khusus dari Kapolda Sulut.

Prinsip Efektivitas bernilai baik dikarenakan baiknya serapan anggaran Polair yaitu hampir mendekati 100%. Sedangkan prinsip akuntabilitas juga agak terbantukan karena nilai AKIP yang mendapatkan nilai 62.

Sedangkan prinsip-prinsip lain dengan indikator

yang lebih substansial, menunjukkan performa yang buruk namun menjadi ranah Mabes Polri misalnya Prinsip Kompetensi meskipun jumlah DSP dengan rill hampir sebanding dan jumlah Pilun Mabes Polri yang terdokumentasi mendapatkan nilai hampir sempurna, namun pendidikan untuk personil Polair masih dinilai kurang.

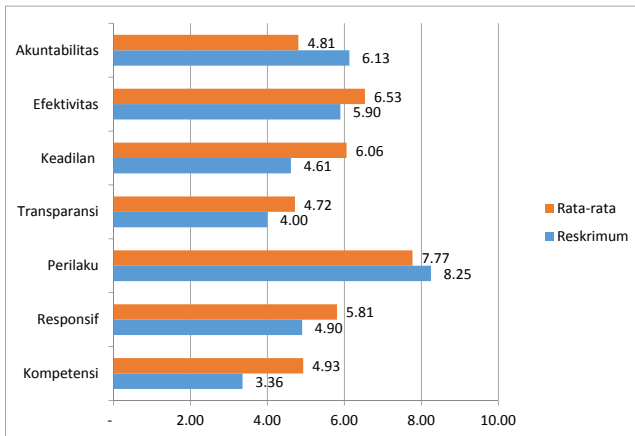
Isu yang paling utama di prinsip ini adalah perencanaan sarana dan prasana yang tidak memenuhi kebutuhan operasional Polair. Contohnya Rasio kapal Polair dibanding luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda sangat tidak memadai, Polda Sulut hanya memiliki 1 Kapal jenis C1, 11 jenis C-2 dan 4 jenis C3 untuk memantau 251,350 km2 wilayah perairan. Total kasus pidana yang berhasil dikuak oleh Polda Sulut hanya 35 kasus per tahun.

Prinsip Kompetensi ini juga mempengaruhi Prinsip Responsif dengan kurangnya sarana dan etika bekerja yang baik menyebabkan rendahnya tingkat inisiatif Polair untuk melakukan SAR dan patrol perairan. Indikator ini dinilai buruk yaitu dengan rata-rata nilai (4,52) oleh pihak internal dan eksternal Polda.

Prinsip Perilaku juga tampaknya memprihatinkan karena mendapatkan nilai 2 kategori sangat buruk. Nilai ini disumbang oleh 12 kasus personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana di tahun 2014. Belum lagi masih diindikasikan adanya tindakan diskriminasi dalam melaksanakan tugasnya (nilai 5,37).

## 5. Satker Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)

Nilai total Satker Reskrim Umum pada Polda Sulut adalah (4,76), dan berada di bawah tren nasional Satker (5,24). Dengan nilai ini, Reskrimsus menduduki posisi terbawah dari 9 satker Polda Sulut yang diukur dalam ITK. Nilai tersebut disumbang oleh nilai di masing-



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim

dipengaruhi oleh cukup tingginya penilaian terhadap integritas anggota Reskrim Umum oleh internal, dan eksternal. Nilai AKIP Satker yang dilakukan oleh Itwasda secara otomatis menempatkan Prinsip Akuntabilitas masuk dalam kategori “cukup”.

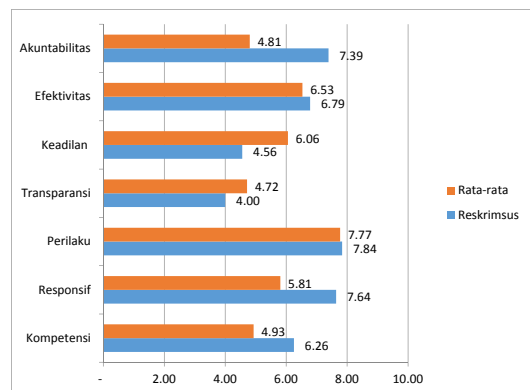
Efektivitas Satker Reskrim terbantu oleh kemampuan menyerap anggaran. Namun indikator kedua yaitu Persentase jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada sangat rendah yaitu nilai (2,00). Jumlah total kasus pidana umum pada tahun 2014 adalah 746 sedangkan jumlah kasus yang layak persidangan (P-21) hanya 102 atau 14% dari total kasus.

Prinsip lainnya masuk ke dalam kategori buruk adalah kurang responsifnya dalam penanganan perkara Reskrim Umum terhadap jangka waktu yang ditentukan dan kurangnya jumlah Pilun inisiatif yang dikeluarkan oleh satker ini. Tingkat keterbukaan anggaran yang rendah juga menyebabkan kinerja transparansi menjadi buruk.

Prinsip Kompetensi menduduki posisi terbawah dikarenakan kurang terdokumentasinya personil yang memiliki kompetensi. Juga kurangnya proses dokumentasi Pilun Mabes dan sarana serta prasarana yang kurang memadai.

## 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Sus)

Reskrimsus menduduki peringkat kedua setelah Intelkam dengan nilai keseluruhan 6,30. Hanya terdapat dua prinsip yang di bawah rata-rata yaitu Prinsip Transparansi (4,00) dan keadilan (4,56). Untuk meningkatkan nilai pada Prinsip Transparansi,



Grafik 7. Kinerja Satker Reskrimsus

perbaikan yang perlu dilakukan adalah membuka akses anggaran satker melalui website dan meningkatkan rasio penyidik perempuan dari 10% menjadi 30% yang mana sekarang hanya terdapat 3 penyidik dari total 29 penyidik Reskrimsus.

Beberapa indikator lainnya yang perlu ditingkatkan dari sisi kompetensi adalah jumlah sarana dan prasarana. Serta pelunya peningkatan pengembangan sumber daya manusia melalui pelaksanaan dan pengdokumentasikan yang rapi tentang data jumlah personil yang memiliki kompetensi memadai.

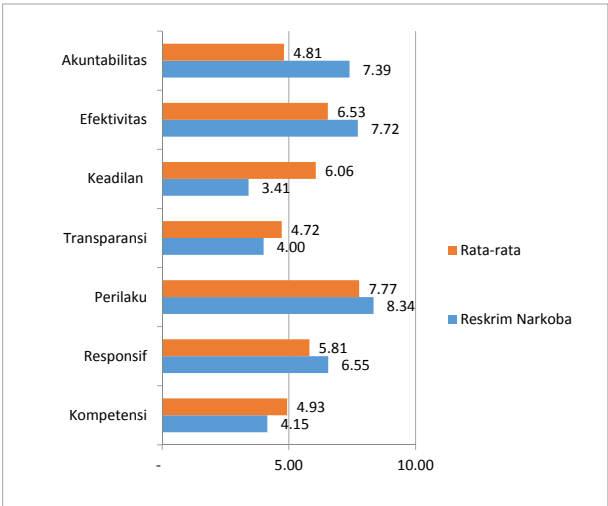
### 7. Satker Reserse Narkoba (Res Narkoba)

Res Narkoba menduduki posisi ketiga di antara 9 satker Polda yang diukur dalam ITK. Res Narkoba mendapat nilai tertinggi (5,75), sedikit melampaui rata-rata nasional Polda (5,60). Angka tersebut merupakan akumulasi dari nilai prinsip: Perilaku (8,34), Efektivitas (7,72), Akuntabilitas (7,39), Responsif (6,55), Kompetensi (4,15) Transparansi (4,00) dan Keadilan (3,41).

Relatif baiknya nilai pada Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh faktor baiknya persepsi masyarakat dan anggota Polri terhadap integritas anggota Res Narkoba. Hal tersebut juga didukung oleh tingkat kepatuhan anggota terhadap aturan, terbukti dari tidak adanya personel yang melakukan pelanggaran disiplin.

Efektivitas penyerapan anggaran pada satker Res Narkoba sudah sesuai dengan perencanaan. Namun untuk indikator lainnya yaitu prosentase kasus yang diP21-kan mendapatkan nilai rendah (5,00). Pada prinsip Akuntabilitas, penilaian dokumen LAKIP yang dilakukan oleh Itwasda menjadi satu-satunya indikator untuk menilai kualitas akuntabilitas Satker Res Narkoba. Dalam hal ini, nilai AKIP Narkoba sudah cukup baik (7,39).

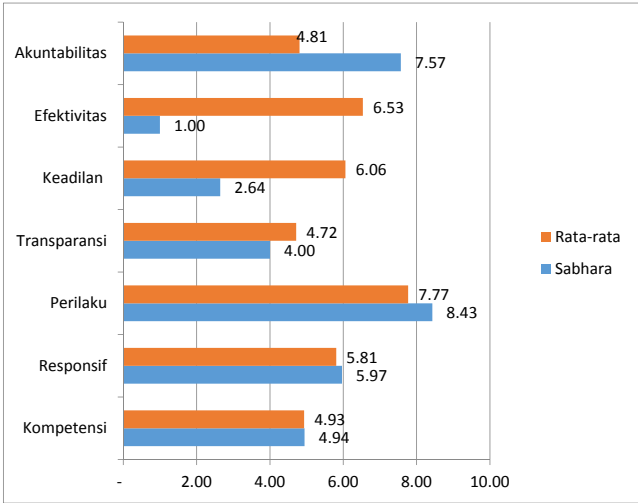
Nilai prinsip kompetensi masuk dalam kategori buruk (4,51), faktor penyebabnya antara lain rendahnya persentase jumlah personel yang telah mengikuti Dikjur, serta fasilitas kendaraan operasional (roda 2 dan 4) yang masih terbatas jika dibandingkan dengan jumlah personel. Hal lain juga disebabkan karena jumlah Piranti Lunak (Pilun) yang bersumber dari Mabes Polri masih sedikit, yaitu hanya 11 Pilun, sementara jika dibandingkan dengan jumlah maksimal Pilun tertinggi yang dimiliki sebanyak 119 Pilun.



Grafik 8. Kinerja Satker Res Narkoba

Sementara buruknya penilaian terhadap transparansi dipengaruhi oleh rendahnya penilaian terhadap tingkat keterbukaan anggaran. Sebagai dokumen masyarakat, seharusnya anggaran dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, baik melalui media online (papan pengumuman) maupun online (*website*). Prinsip keadilan juga mendapatkan nilai terburuk karena terdapat indikasi Perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi dan tidak adanya anggota penyidik perempuan dari total 8 penyidik di satker ini.

### 8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)



Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Nilai keseluruhan satker (Sabhara) adalah (5,21), dan berada di bawah nilai rata-rata nasional Polda (5,81). Prinsip Perilaku mendapatkan nilai tertinggi dengan (8,43), disusul Akuntabilitas (7,57), berbeda dengan prinsip lainnya, Responsif (5,97), Kompetensi (4,94), Transparansi (4,00), Keadilan (2,64) dan efektivitas (1,00).

Tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran baik kode etik, disiplin maupun pidana menyebabkan penilaian integritas yang relatif bagus dan nilai prinsip perilaku Sabhara menjadi tinggi. Prinsip Akuntabilitas satker Sabhara disebabkan baiknya nilai AKIP (7.30) yang dihasilkan oleh satker tersebut.

Sementara itu, 5 (lima) indikator yang terdapat pada Prinsip Responsif, hanya indikator terkait jumlah Piranti Lunak (Pilun) inisiatif yang dimiliki mendapatkan nilai merah (3,70). Sedangkan tingkat inisiatif untuk melaksanakan Turjawali Sabhara, kecepatan mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP), kecepatan pasukan Dalmas dalam mendatangi TKP unjuk rasa, dan kecepatan personel Tipiring dalam berkoordinasi dengan instansi terkait (Dinas Sosial, dan Pengadilan Negeri, Pemerintah Daerah) mendapatkan nilai di atas (5,00).

Adapun indikator-indikator yang mendapatkan nilai di bawah (5,00) dan secara keseluruhan menyebabkan nilai Satker Sabhara salah satunya adalah kompetensi. Rendahnya persentase jumlah personel yang telah mengikuti Dikjur, serta masih terbatasnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) yang bersumber dari Mabes Polri menjadi sebab kompetensi Sabhara Polda Sulut mendapat nilai rendah.

Sedangkan rendahnya tingkat keterbukaan anggaran serta tidak adanya Polwan di Sabhara yang menduduki jabatan struktural menjadi faktor utama rendahnya nilai pada Prinsip Transparansi dan Keadilan.

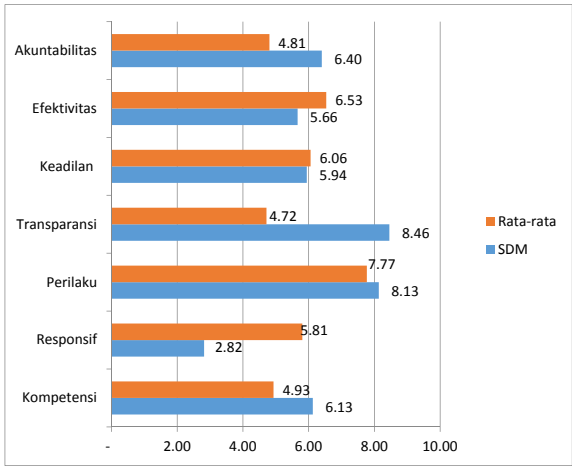
9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)

Satker SDM mendapatkan total nilai (6,26) dan menduduki posisi ketiga tertinggi. Pada satker ini terdapat tiga indikator yang berada di bawah rata-rata yaitu prinsip efektivitas (5,66), Keadilan (5,94) dan Responsif (2,82). Sedangkan prinsip lainnya Akuntabilitas (6,40), Transparansi (8,46), Perilaku (8,13) dan Kompetensi (6,13) di atas rata-rata.

Berbeda dengan Satker lainnya, prinsip yang mendapatkan nilai tertinggi adalah prinsip transparansi dikarenakan akses terhadap anggaran SDM tinggi dan keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira) terakomodir. Jumlah pengawas eksternal telah sesuai dengan Perkap Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pengawasan Eksternal Penerimaan Calon Anggota Kepolisian Negara Remasyarakat Indonesia Pasal 10 yang mengatur jumlah pengawas eksternal paling banyak 5 orang.

Rendahnya efektivitas dipengaruhi oleh tidak sinkronnya perencanaan dalam penganggaran Satker SDM tahun 2014, sehingga antara anggaran penetapan dan realisasi jumlahnya berbeda.

Sedangkan rendahnya nilai pada Prinsip Responsif (2,82), dan Keadilan (5,94) dipengaruhi oleh faktor terbatasnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) inisiatif yang dimiliki, yakni sebanyak 3 dari rata-rata per Polda 14 Pilun, serta penilaian persepsi dari perwakilan anggota Polri di masing-masing Satker, dan masyarakat yang memberi nilai rendah terhadap tingkat inisiatif SDM untuk menyelesaikan masalah-masalah atau pengaduan-pengaduan personalia.



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

Sementara itu, Prinsip Perilaku, Kompetensi, dan Akuntabilitas yang merupakan prinsip yang juga mendapatkan nilai baik masing-masing dipengaruhi oleh faktor berikut; Tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran, baik kode etik, disiplin, pidana. Berfungsinya *assessment center* pada pelaksanaan uji kepatutan dan kelayakan bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/ pangkat tertentu. Serta baiknya penilaian AKIP oleh Itwasda.

## Layanan Publik Polda Sulawesi Utara

Kualitas pelayanan masyarakat berdasarkan pengukuran yang dilakukan menggunakan instrumen Permenpan Nomor 38 Tahun 2012 menempatkan Polda Sulut di peringkat 19, dengan memperoleh total nilai 2.533 (nilai maksimal 4.000). Keempat layanan publik yang dinilai masing-masing adalah SIM (612), STNK (622), BPKB (607), dan SKCK (692), masing-masing nilai maksimal di setiap pelayanan adalah 1.000.

### 1. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Belum maksimalnya perolehan nilai pada layanan SIM salah satunya dipengaruhi oleh tidak adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Padahal UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat dan Keputusan Menteri PAN-RB: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah telah mengamanatkan perlunya dilakukan survey IKM secara berkala, untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diselenggarakan. Dengan begitu, pimpinan dapat mengevaluasi pelayanan masyarakat yang ada di Polri untuk kemudian dilakukan perbaikan-perbaikan jika dibutuhkan.

Indikator lain adalah kurangnya visi dan misi layanan, tidak ada standarisasi ISO 9001:2008, survei kepuasan publik, sistem informasi pelayanan elektronik, dan belum adanya personel yang ditempatkan khusus untuk menangani pengelolaan pengaduan dari masyarakat. Walaupun ada petugas, tidak secara khusus ditugaskan (berdasarkan surat perintah), melainkan hanya anggota yang sedang melaksanakan piket jaga dan belum tentu dilengkapi dengan kecakapan dalam berhadapan dan menangani pengaduan masyarakat. Tambahan lagi, tidak adanya penetapan dan pencapaian target kinerja.

### 2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Layanan STNK Polda Sulut mendapatkan nilai terendah di antara layanan publik lainnya. Indikator lain yang cukup berkontribusi dalam memberikan nilai cukup tinggi adalah Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan adanya penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008, informasi seputar system, prosedur, serta informasi pelayanan yang terpampang sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan.

Indikator yang mendapatkan nilai rendah antara lain tidak adanya sistem informasi berbasis elektronik, kurangnya tingkat keterbukaan informasi publik, dan tidak adanya program pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.



### **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Pelayanan BPKB di Polda Sulut pada dasarnya memiliki nilai tertinggi di antara layanan lainnya dikarenakan adanya sistem informasi berbasis elektronik. Untuk perbaikan, pelayanan BPKB menunjukkan kemiripan dengan SIM. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang perlu mendapatkan perbaikan juga sama. Selain yang sudah dijelaskan pada layanan SIM, indikator selanjutnya yang perlu ditingkatkan nilainya adalah belum adanya penetapan tingkat pencapaian target kinerja dalam pelayanan.

### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Sama halnya dengan SIM, perolehan nilai yang belum maksimal pada pelayanan SKCK juga disebabkan oleh belum penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan. Perlu dicatat bahwa layanan SKCK adalah satu-satunya pelayanan yang memiliki sistem tindak lanjut dari laporan IKM.

Indikator yang memerlukan perbaikan antara lain, sistem informasi secara elektronik, peningkatan sistem pengukuran kinerja, menampilkan maklumat pelayanan dan memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009.

## **Kesimpulan dan Rekomendasi**

Salah satu prinsip yang mendapatkan nilai cukup tinggi di hampir seluruh Satker pada Polda Sulut adalah Prinsip Perilaku. Prinsip ini sebagian indikatornya merupakan hasil dari penilaian publik, serta akuntabilitas yang merupakan penilaian terhadap kinerja Satker oleh Itwasda Polda.

Di sisi lain, faktor-faktor penyebab rendahnya nilai ITK secara jelas menunjukkan bahwa tata kelola Polda Sulut lemah dalam prinsip Transparansi, karena tidak ada Satker yang mempublikasikan dokumen publik seperti anggaran dan lain-lain melalui website. Prinsip lainnya adalah keadilan karena masih terindikasinya praktik diskriminasi dan rendahnya rasio polwan di beberapa satker yang sangat membutuhkan seperti Reskrimum dan Reskrimsus.

Oleh karenanya, salah satu rekomendasi bagi perbaikan tata kelola Polda Sulut adalah meningkatkan keterbukaan melalui website sebagai bagian dari mempublikasikan dokumen-dokumen publik, serta membangun kepercayaan baik internal Polri maupun kepada publik.

Dari 9 Satker yang dinilai, Polair, Reskrimum, dan Sabhara yang mendapatkan nilai di bawah (5,50). Maka ketiga satker ini memerlukan perhatian khusus dari para pejabat Polda Sulut dalam perencanaan perbaikan ataupun isu yang perlu didiskusikan dengan Mabes Polri terutama yang berhubungan dengan kebijakan SDM (kompetensi dan responsif).

Rekomendasi berikutnya adalah dengan meningkatkan nilai pada Prinsip Responsif, dimana salah satu indikatornya berkaitan dengan persepsi masyarakat dan internal anggota terkait tingkat inisiatif masing-masing anggota Satker untuk melaksanakan tugas, pokok dan fungsinya. Misalnya inisiatif anggota Polair untuk melaksanakan SAR perairan, serta tingkat inisiatif SDM untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan personalia.

Indikator lain yang perlu ditingkatkan adalah jumlah Pilun inisiatif yang ada di masing-masing Satker. Hal ini diperlukan sebagai bagian dari terobosan atau inovasi Polda dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat. Namun, perlu juga untuk melihat sejauh mana efektivitas Pilun inisiatif yang telah diterbitkan, agar peningkatan terhadap pelayanan publik, pemeliharaan keamanan dan ketertiban, serta penegakkan hukum yang dilaksanakan oleh Polda Sulut semakin baik.





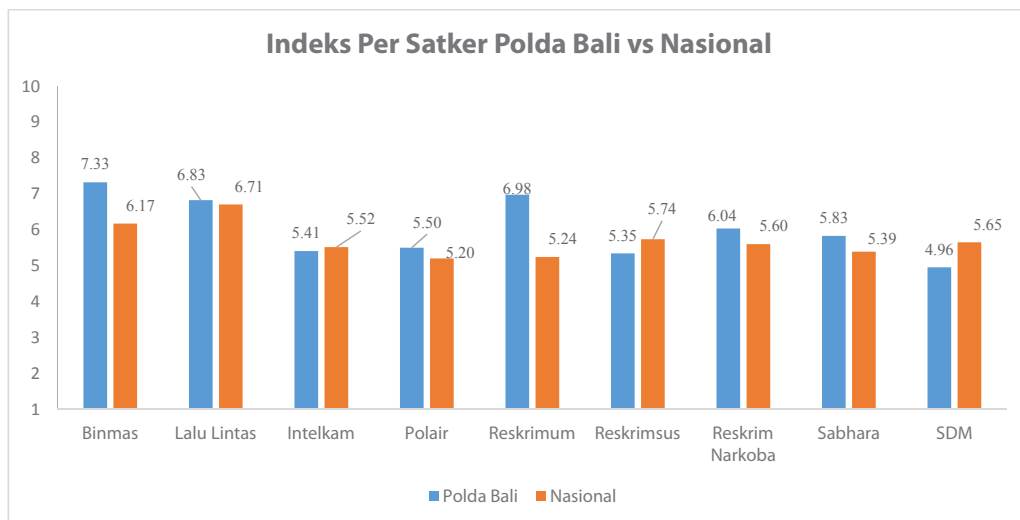
POLDA BALI





# POLDA BALI

**Peringkat ITK: 9**  
**Nilai ITK: 6.024**  
**Peringkat Layanan Publik: 15**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Bali

*Police Governance Index* (PGI) atau Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) menempatkan Kepolisian Daerah Bali (Polda Bali) pada peringkat **9** dari **32** Polda di Indonesia, dengan nilai rata-rata 6.024. Peringkat ini merupakan gambaran komprehensif dari 7 (tujuh) prinsip (kompetensi, responsif, perilaku, transparansi, keadilan, efektifitas dan akuntabilitas) pada tujuh fungsi (Sumber Daya Manusia, Lalu Lintas, Reserse Kriminal, Sabhara, Binmas, Polair dan Intelkam).

Nilai tertinggi dalam ITK Nasional tercatat sebesar 6.767. Polda Bali terpaut sebesar 0.7 poin dari nilai tertinggi yang diperoleh oleh Polda Jawa Barat tersebut. Namun demikian, secara keseluruhan Polda Bali telah mencatat 0.4 poin lebih tinggi dari nilai rata-rata nasional sebesar 5.693. Dengan demikian secara keseluruhan kinerja Polda Bali dalam kategori “sedang”.

Dalam ITK Polda Bali, Satker Binmas menduduki peringkat pertama dengan nilai rata-rata 7.33. Disusul oleh Satker Reskrimum (6.98), Lalu Lintas (6.83), Reskrim (6.04). Di posisi selanjutnya, yaitu Sabhara (5.83), Polair (5.50), Intelkam (5.41), Reskrimsus (5.35), dan SDM (4.96). Dari grafik terlihat bahwa Satker Binmas menempati posisi tertinggi, dan Satker SDM menempati urutan terakhir dari satker di Polda Bali.

Dengan perolehan angka tersebut, lebih dari 50% satker (enam satker) Polda Bali telah berhasil mendapatkan nilai per satker yang lebih dari nilai rata-rata per satker secara nasional. Satker di atas rata-rata nasional tersebut adalah Reskrimum, Resnarkoba, Sabhara, Binmas, Lalu Lintas, dan Polair. Sementara, satker seperti Intelkam, SDM, dan Reskrimsus masih dibawah rata-rata nasional. Yang harus menjadi perhatian adalah Satker SDM (4.96) yang mendapat nilai jauh dari rata-rata nasional satker SDM sebesar 5.65 poin. Meski masih berpredikat kategori “sedang”, namun dengan perolehan nilai seperti itu hampir dikategorikan sebagai satuan kerja berpredikat “cenderung buruk”.

Merujuk pada nilai prinsip yang didapatkan masing-masing satker di Polda Bali, dapat dikatakan bahwa Polda Bali memiliki keunggulan dari prinsip perilaku dan transparansi. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana sebagai indikator Prinsip perilaku. Sementara ketiadaan laporan penilaian LAKIP atau AKIP yang belum selesai dikerjakan, membuat prinsip akuntabilitas Polda Bali mendapat nilai buruk. Salah satu indikator penilaian akuntabilitas Polda adalah dengan selesainya pembuatan laporan penilaian LAKIP tersebut.

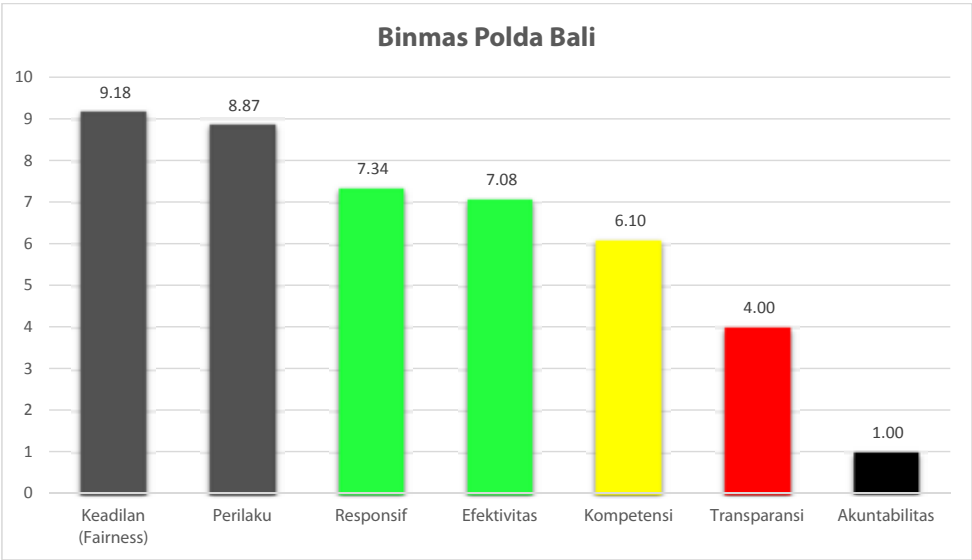
Penekanan rekomendasi ditujukan kepada Itwasda meliputi kepatuhan menyelesaikan kewajiban penilaian laporan LAKIP atau AKIP; perbaikan perencanaan kegiatan sehingga serapan anggaran sesuai pagu; adanya transparansi anggaran tiap satker; serta peningkatan layanan publik untuk SIM, STNK, BPKB dan SKCK melalui penerapan ISO 9001:2008. Rekomendasi juga meliputi perbaikan media pengaduan dan pelaksanaan survey IKM yang mengacu pada peraturan KemenPANRB.

# Polda Bali Berdasarkan ITK

## 1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)

Satker Binmas merupakan satker terbaik pada ITK Polda Bali dengan capaian nilai sebesar 7.33. Kontribusi nilai tertinggi pada satker diperoleh oleh prinsip keadilan dimana prinsip tersebut meliputi: anti diskriminasi dalam pelaksanaan penyuluhan oleh Bhabinkamtibmas (data diambil dari questioner persepsi). Tingginya persentase polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Binmas juga mempengaruhi nilai prinsip keadilan (*fairness*) hingga sebesar 9.18.

Skor tertinggi kedua diperoleh Prinsip Perilaku dengan skor 8,87. Prinsip ini dipengaruhi oleh minimnya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Namun disayangkan, Prinsip Akuntabilitas menjadi prinsip yang memiliki nilai terendah (sebesar 1.00) di Satker Binmas Polda Bali. Hal ini karena dipengaruhi oleh rendahnya/tidak adanya nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Satker.



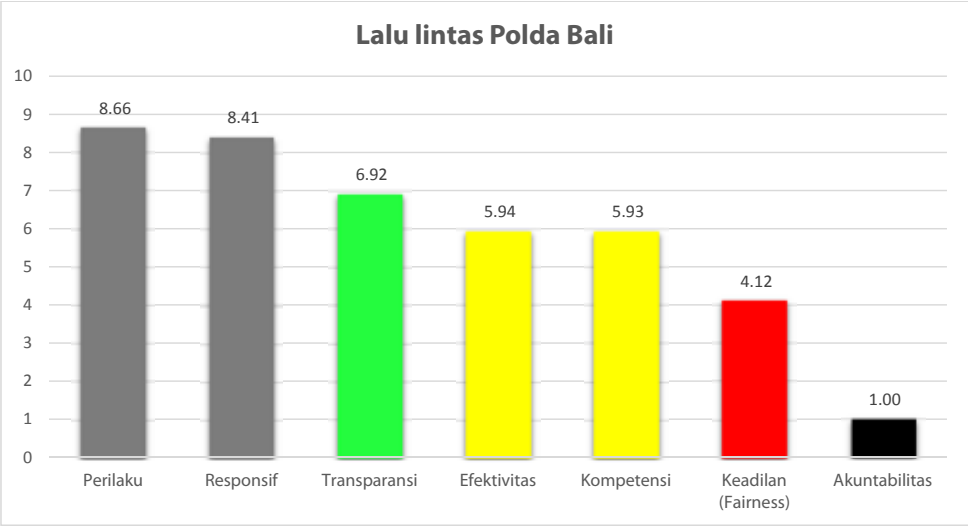
Grafik 2. Prinsip Satker Binmas Polda Bali

## 2. Lalu Lintas (Lantas)

Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Satker Lalu Lintas (Lantas) adalah Prinsip Perilaku sebesar 8.66. Prinsip ini dipengaruhi oleh minimnya pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Prinsip kedua tertinggi adalah prinsip responsif yang menyumbang nilai 8,41. Tingginya nilai pada prinsip ini dikarenakan tingkat inisiatif lantas untuk melaksanakan turjawali lantas, kecepatan mendatangi TKP kecelakaan dan kecepatan personel lantas dalam melayani pembuatan SIM, STNK dan BPKB (kuesioner persepsi).



ITK Satker Lantas Polda Bali juga ditunjang prinsip transparansi yang memperoleh nilai sebesar 6.92 dan termasuk dalam kategori kinerja “cenderung baik”. Transparansi dipengaruhi oleh tingkat keterbukaan anggaran dan tingkat keterbukaan prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di Polda Bali.

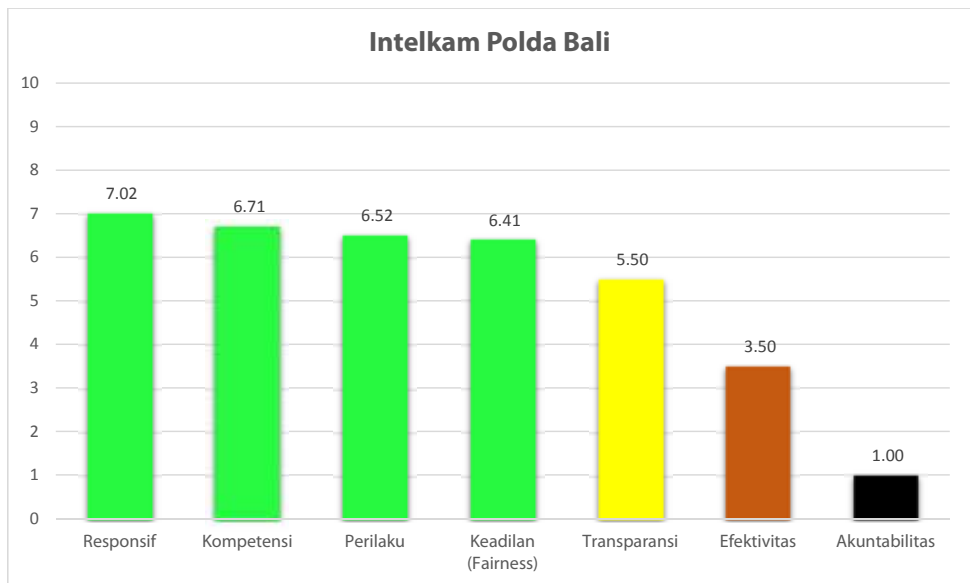


Grafik 3. Prinsip Satker Lalu Lintas Polda Bali

Namun disayangkan, ITK Satker Lantas ini tergerus ke bawah karena nilai jeblok di prinsip Akuntabilitas. Prinsip ini memberikan kontribusi terendah dengan hanya meraih nilai 1.00. Hal ini dipengaruhi oleh tidak adanya nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Prinsip kedua terendah adalah prinsip keadilan dimana prinsip tersebut dipengaruhi oleh nilai diskriminasi dalam pelaksanaan turjawali (kuesioner persepsi) dan Persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas.

3. Intelijen Keamanan (Intelkam)

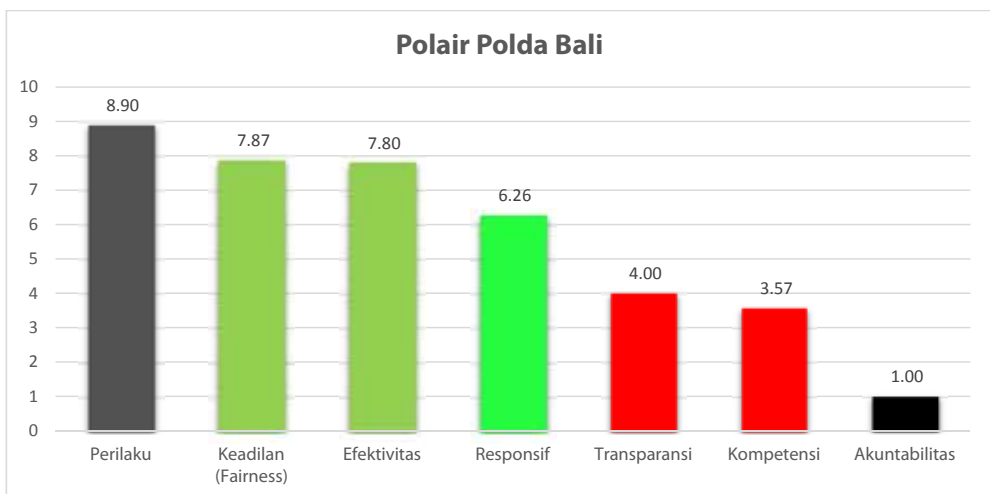
Pada satker Intelkam ini, prinsip responsif menyumbangkan nilai tertinggi yaitu 7.02. Prinsip ini sangat dipengaruhi oleh tingginya kecepatan personel Intelkam dalam melakukan deteksi Intelijen dan kecepatan personel Intelkam dalam melayani pembuatan SKCK. Namun pada prinsip ini masih ada pengaruh dari jumlah pilun inisiatif yang masih kurang sehingga menyebabkan nilai pada prinsip ini tidak mencapai maksimal.



Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Bali

Sedangkan prinsip terburuk di Satker Intelkam adalah prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1.00 (lihat grafik). Sementara prinsip terburuk kedua adalah Prinsip Efektifitas dimana nilai yang diperoleh hanya 3.50 dan termasuk dalam kategori “buruk”. Penyebabnya adalah tidak adanya catatan berapa jumlah layanan SKCK yang dapat diselesaikan, dan tidak melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan SKCK.

#### 4. Polair

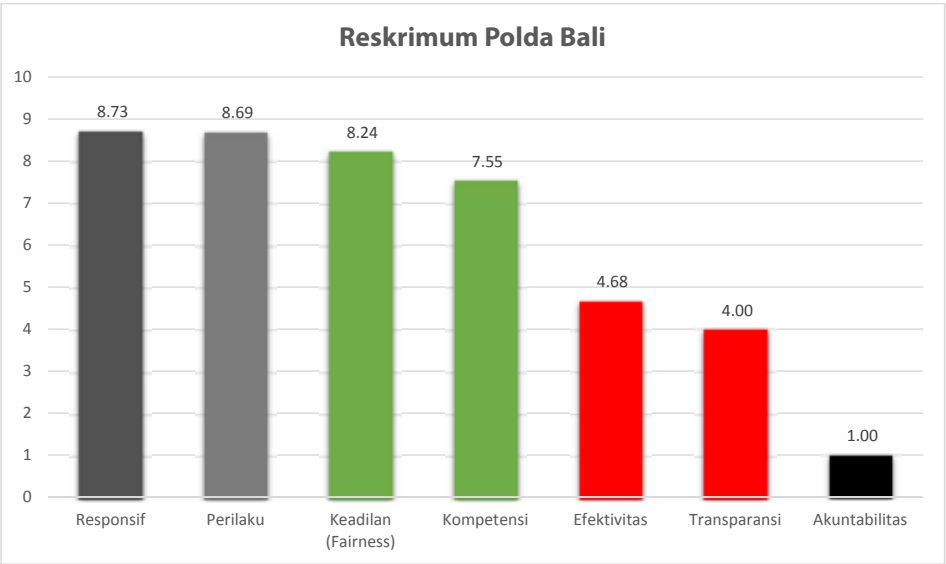


Grafik 5. Prinsip Satker Polair Polda Bali

Prinsip yang menyumbangkan kontribusi terbesar terhadap ITK Satker Polair adalah Prinsip Perilaku (8,90). Prinsip perilaku ini dipengaruhi oleh minimnya pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. ITK Satker Polair Polda Bali juga didukung nilai Prinsip Keadilan (7,87) dan Prinsip Efektivitas (7,80).

Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1.00 (Lihat Grafik). Penilaian rendah lainnya diperoleh Prinsip Transparansi (4,00) dan Prinsip Kompetensi (3,57). Prinsip Transparansi sangat dipengaruhi oleh tingkat keterbukaan anggaran Polair yang masih rendah. Sedangkan penilaian rendah pada Prinsip Kompetensi disebabkan oleh tidak terpenuhinya semua indikator penilaian satker. Indikator yang dinilai meliputi persentase jumlah personel Polair terhadap DSPP personel Polair, persentase jumlah personel Polair yang memiliki kompetensi Polair (ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Bimmas) berbanding DSPP Polair, Rasio kapal Polair dibanding luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda, serta Rasio jumlah Personel Polair terhadap jumlah pelabuhan di wilayahnya yang menjadi tanggung jawab Polda Bali.

5. Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)



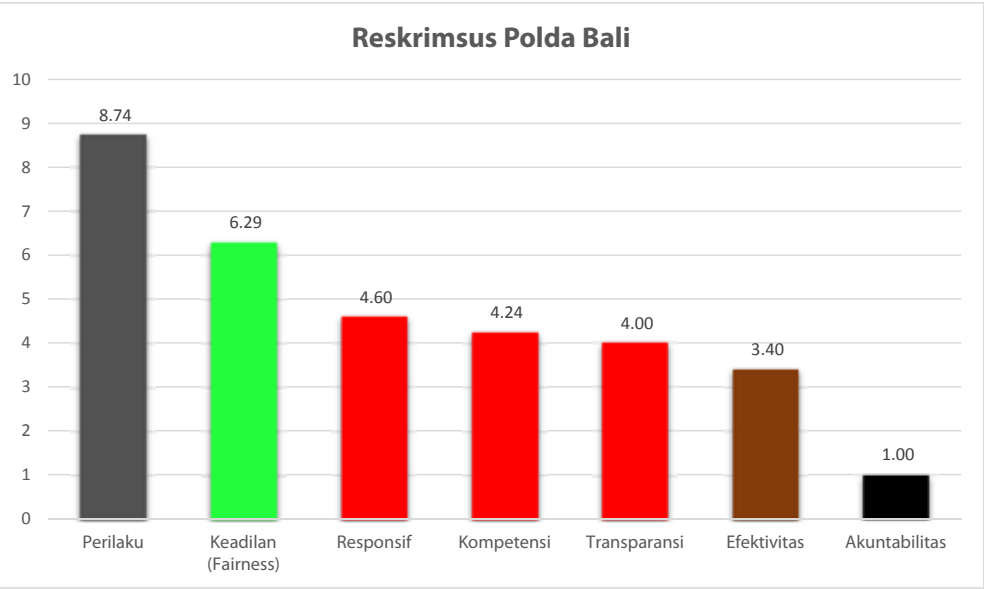
Grafik 6. Prinsip Satker Reskrimum Polda Bali

Satker Reskrimum memperoleh nilai tertinggi pada Prinsip Responsif dengan nilai 8,73 dan termasuk dalam kategori “sangat baik”. Prinsip ini meliputi rata-rata kecepatan penanganan perkara Reskrimum terhadap jangka waktu yang ditentukan. Prinsip ini juga didukung banyaknya jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki Satker Reskrimum. Untuk prinsip perilaku, keadilan dan kompetensi semuanya termasuk pada kategori “baik”.

Yang disayangkan sebagai prinsip terendah masih dialami oleh prinsip akuntabilitas dengan nilai hanya 1,00 (kategori sangat buruk). Lagi-lagi, hal ini karena dipengaruhi oleh rendahnya/tidak adanya nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Satker.

Sementara Prinsip efektivitas dan prinsip transparansi dalam posisi “cenderung buruk”. Nilai yang diperoleh oleh kedua prinsip tersebut adalah 4,68 dan 4,00. Prinsip efektifitas dipengaruhi indikator persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada, dan persentase serapan anggaran Reskrimum. Sedangkan transparansi meliputi keterbukaan anggaran Reskrimum.

6. Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)



Grafik 7. Prinsip Satker Reskrimsus Polda Bali

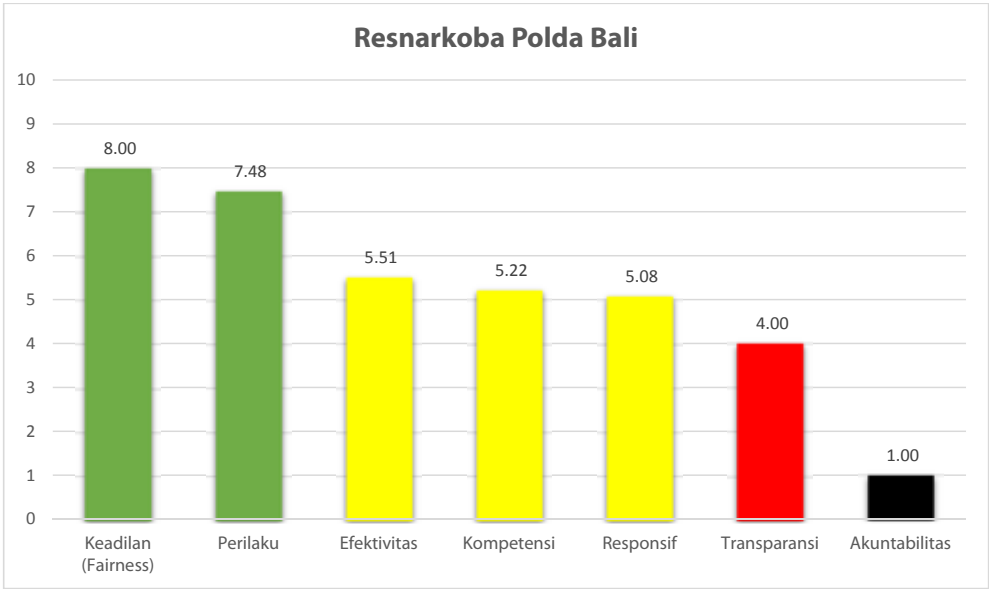
Reskrimsus Polda Bali memperoleh total skor ITK 5,35. Nilai ini berada dibawah nilai rata-rata ITK Nasional Reskrimsus yaitu 5,74. Prinsip perilaku merupakan satu-satunya prinsip yang termasuk dalam kategori “sangat baik” dengan nilai 8,74. Sementara prinsip keadilan (*fairness*) memperoleh nilai 6,29 (kategori “baik”) dan lebih tinggi dibandingkan tren nasional yaitu 5,05. Di sisi lain prinsip responsif (4,60), kompetensi (4,24) dan transparansi (4,00) termasuk dalam kategori “cenderung buruk”. Ketiga prinsip tersebut semuanya berada dibawah nilai rata-rata nasional, dimana nilai rata-rata nasional untuk Prinsip Responsif adalah 6,34; Prinsip Kompetensi 5,00 dan Prinsip Transparan 5,45.

Untuk prinsip efektifivas dan akuntabilitas juga mengalami hal yang sama, apabila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional maka nilai satker ini berada dibawahnya. Bahkan masuk kategori “buruk” dan “sangat buruk”.

Berdasarkan hasil ITK Reskrimsus Polda Bali di atas, perbaikan diberbagai indikator sangat diperlukan dan harus dilakukan. Perbaikan yang dibutuhkan yaitu dalam pembuatan LAKIP dan penilaian AKIP; keterbukaan anggaran satker; Persentase jumlah personel Reskrimsus yang memiliki kompetensi berbanding jumlah personel; Persentase jumlah kendaraan Roda 6, 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan Personel Reskrimsus; Jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP Reskrimsus yang bersumber dari Mabes Polri; Rata-rata kecepatan penanganan perkara Reskrimsus terhadap jangka waktu yang ditentukan; Persentase jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada; dan Persentase serapan anggaran Reskrimsus.

7. Reserse Kriminal Narkoba (Resnarkoba)

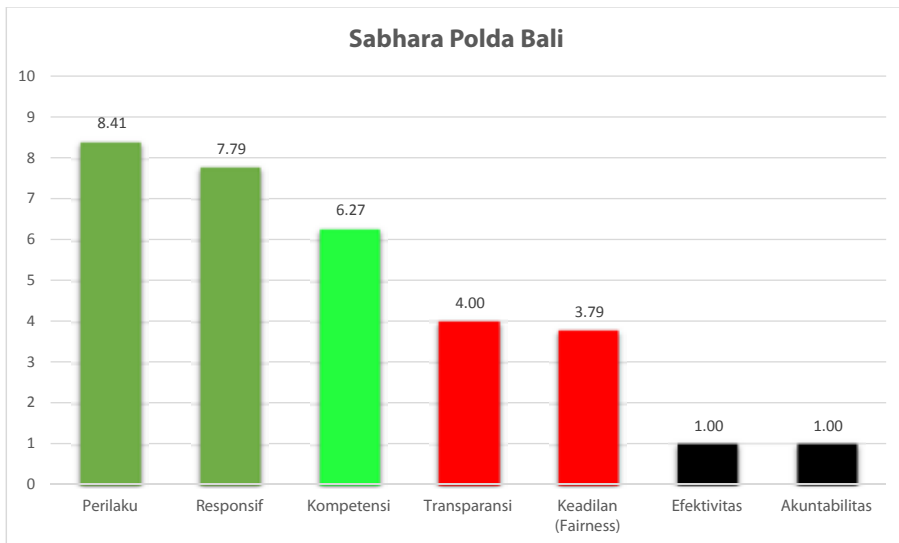
Resnarkoba justru lebih baik dari Reskrimsus. Secara menyeluruh termasuk dalam kategori “sedang”. Secara prinsip, Prinsip Keadilan dan Perilaku termasuk dalam kategori “baik”. Hal ini disebabkan oleh rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki yang nyaris seimbang, perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi, pengaruh sedikitnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana dan integritas yang tinggi sebagai anggota Resnarkoba.



Grafik 8. Prinsip Satker Resnarkoba Polda Bali

Namun disayangkan, seperti Satker lainnya, prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah Prinsip Akuntabilitas 1.00. Terendah kedua adalah Prinsip Transparansi dimana tingkat keterbukaan anggaran satker Resnarkoba Bali belum dianggap terbuka. Prinsip transparansi ini memperoleh nilai 4,00; terpaut jauh dari nilai rata-rata nasional 7,62.

## 8. Samapta Bhayangkara (Sabhara)



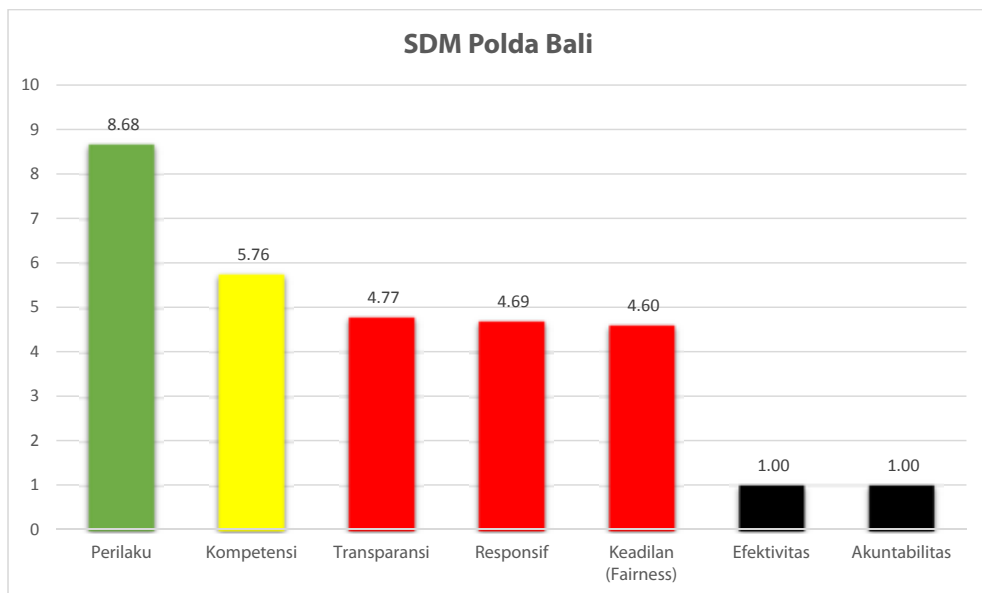
Grafik 9. Prinsip Satker Sabhara Polda Bali

Satker Sabhara berada di posisi kelima dari seluruh satker di Polda Bali. Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar adalah Prinsip Perilaku (8,41) dan Responsif (7,79). Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh sedikitnya anggota Sabhara yang melanggar Kode etik, disiplin dan pidana. Sedangkan Prinsip Responsif dipengaruhi oleh indikator; Jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki, Tingkat inisiatif Sabhara untuk melaksanakan Turjawali dan Kecepatan pasukan Dalmas dalam mendatangi TKP unjuk rasa.

Pada Prinsip Transparansi (4,00) dan berada di bawah nilai rata-rata nasional yaitu 5,06. Prinsip Keadilan (3,79) sedikit di atas nilai rata-rata nasional yaitu 3,43. Namun kedua prinsip tersebut masuk kategori “cenderung buruk”. Yang paling disayangkan adalah kondisi pada prinsip efektifitas dan akuntabilitas yang justru lebih rendah dibandingkan semua prinsip. Keduanya hanya mendapatkan nilai 1,00 yang masuk kategori “sangat buruk”. Hal ini dipengaruhi oleh tidak adanya nilai AKIP dan serapan anggaran satker yang minim.

## 9. Sumber Daya Manusia (SDM)

Satker SDM Polda Bali merupakan satker yang menduduki posisi terendah dari seluruh satker yang dinilai. Apabila kita perbandingan satker SDM Polda Bali dengan nilai rata-rata ITK Nasional Satker SDM, maka satker ini berada dibawah nilai rata-rata nasional. Satker SDM Polda Bali dengan Skor 4,96 sementara nilai rata-rata ITK Nasional Satker SDM adalah 5,65.



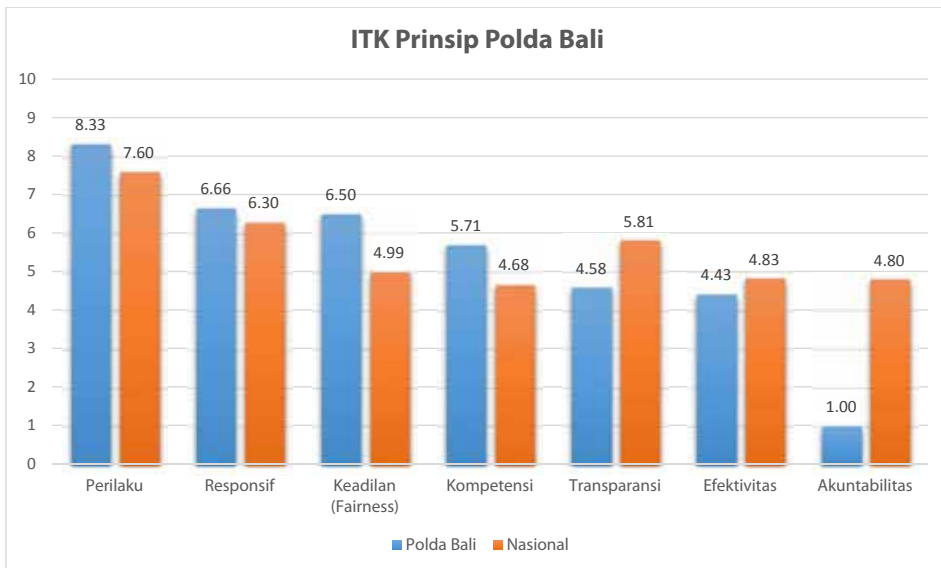
Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Bali

Secara prinsip, ITK Satker SDM Polda Bali sudah baik apabila dilihat dari Perilaku. Maknanya, hanya sedikit anggota satker tersebut yang melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Dengan nilai sebesar 8.68 pada Prinsip Perilaku, Satker SDM Polda Bali menempatkan dirinya di atas rata-rata nasional yang jatuh pada nilai 7.87. Begitu juga dengan Prinsip Kompetensi (5.76) yang sudah melampaui nilai rata-rata nasional (5.16).

Namun disayangkan, tiga prinsip berada dalam kategori “cenderung buruk” yaitu Prinsip Transparansi (4,77), Prinsip Responsif (4,69) dan Prinsip Keadilan (4,60). Ketiga prinsip tersebut masih berada di bawah nilai rata-rata nasional, dimana Prinsip Transparansi (6,72), Prinsip Responsif (5,55) dan Prinsip Keadilan (4,76). Ketiga prinsip ini dipengaruhi oleh berbagai indikator. Prinsip Transparansi dinilai rendah dipengaruhi oleh minimnya keterbukaan anggaran SDM, dan minimnya keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira). Prinsip Responsif dipengaruhi oleh sedikitnya jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang harus dimiliki. Prinsip Keadilan dipengaruhi oleh rendahnya persentase Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi SDM.

Yang mengesankan di Satker SDM Polda Bali adalah Prinsip Efektifitas (1,00) dan Prinsip Akuntabilitas (1,00). Nilai tersebut masuk kategori “sangat buruk”. Jeleknya kedua prinsip ini dipengaruhi oleh sedikitnya persentase serapan anggaran SDM dan tidak adanya nilai AKIP.

## Perbandingan Prinsip-prinsip Satker Vs Nasional



Grafik : Perbandingan Prinsip Polda Bali vs Nasional

Berdasarkan penilaian Indeks Tata Kelola Kepolisian menempatkan Polda Bali pada peringkat **9** dari **32** Polda di Indonesia, dengan nilai ITK 6,02 di atas nilai rata-rata nasional 5,69. Gambaran sebelumnya memberikan penjelasan bahwa terdapat empat prinsip yang berada di atas rata-rata nasional dan tiga prinsip di bawah rata-rata nasional. Berikut adalah kesimpulan secara umum perbandingan prinsip-prinsip satker dengan nasional.

- Prinsip Perilaku merupakan nilai tertinggi yang diperoleh Polda Bali dengan nilai 8,33 sedangkan nilai rata-rata nasional memperoleh nilai 7,60. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku anggota polisi Polda Bali telah baik dan sedikit personel yang melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana.
- Prinsip Responsif, memperoleh penilaian yang tertinggi kedua dengan nilai 6,63 dan tren nasional memperlihatkan nilai 6,30. Prinsip ini banyak dipengaruhi oleh kecepatan penanganan Lakalantas, tingkat inisiatif Bhabinkamtibmas untuk melaksanakan penyuluhan, jumlah pilun yang ada, kecepatan mendatangi TKP dan lain-lain.
- Prinsip Keadilan mendapatkan nilai 6,50 terpaut jauh di atas nilai rata-rata nasional 4,99. Nilai tersebut akan lebih maksimal apabila persentase keterwakilan polwan yang menduduki jabatan struktural mencukupi.
- Prinsip Kompetensi Polda Bali memperoleh nilai 5,71 masih di atas nilai rata-rata nasional dengan skor 4,68. Nilai pada prinsip ini sebenarnya akan menanjak lebih tinggi lagi apabila persentase dikjur/dikbangspes berbanding dengan personel satker.



- Prinsip Transparansi, memperoleh nilai 4,58, berada di bawah nilai rata-rata nasional yaitu 5,81. Tingkat keterbukaan anggaran satker yang masih rendah menyebabkan turunya nilai pada prinsip ini.
- Prinsip Efektifitas juga mengalami hal serupa dengan prinsip transparansi dimana nilai pada prinsip ini adalah 4,43 di bawah rata-rata nasional 4,83. Daya serap anggaran yang rendah atau melebihi penggunaan anggaran satker menyebabkan turunnya nilai pada prinsip ini.
- Akuntabilitas, memperoleh nilai terendah yaitu 1.00 dan jauh di bawah nilai rata-rata nasional 4.80. Pemicu rendahnya nilai pada prinsip akuntabilitas adalah nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Tahun 2014.

## Layanan Publik Polda Bali

Penilaian Pelayanan Publik secara keseluruhan yang meliputi pelayanan SIM, STNK, BPKB di Ditlantas Polda Bali dan SKCK di Polres Denpasar. Secara keseluruhan Polda Bali mendapatkan nilai **2.686** dari total nilai **4.000** dan menempati urutan **ke-15** dari **31** Polda se-Indonesia yang dinilai. Apabila dilihat berdasarkan pelayanan dari 31 Polda se-Indonesia, layanan STNK merupakan pelayanan terbaik dengan skor penilaian **945** dari **1.000** dan mendapatkan rangking **6** dari **31** polda se-Indonesia. Layanan SIM pada Polres Denpasar, memperoleh nilai **707** dan memposisikan diri pada peringkat **11** secara nasional. Pelayanan BPKB menduduki peringkat **20** dengan skor **612** sedangkan layanan SKCK menduduki rangking **25** dengan perolehan skor **422**.

Tingginya nilai yang diraih oleh Pelayanan STNK dipengaruhi oleh baiknya kemampuan layanan tersebut dalam mengaplikasikan Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berbeda halnya dengan layanan SKCK yang pelayanannya belum mengacu pada UU Pelayanan Publik.

### 1. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Layanan publik SIM pada Polres Denpasar, Polda Bali menempati peringkat ke-11 diantara 31 Polres yang dinilai dengan skor 707. Nilai ini berada di atas rata-rata nasional pada angka 678,80. Pada regional yang berdekatan dengannya yaitu Polres Mataram, Polda NTB hanya terpaut 10 poin lebih tinggi dan menempatkan Polres Mataram, Polda NTB pada peringkat 10 dengan skor 717. Peringkat di bawah Polda Bali, terdapat Polda Kaltim dan Polda Sumut dengan skor yang sama yaitu 697 dengan peringkat 12 dan 13.

Berdasarkan hasil survey, rendahnya skor yang diperoleh pada pelayanan SIM ini disebabkan oleh: 1) keterbatasan penyebaran motto pelayanan yang seharusnya diumumkan secara luas kepada pengguna layanan; 2) ketiadaan ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik; 3) tidak adanya tindak lanjut dari IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) atau SKM (Survei Kepuasan Masyarakat), sarana prasarana yang

digunakan belum optimal meski ruangan dinilai cukup bersih; 4) kotak pengaduan ada namun tidak efektif dan tidak dilakukan rekap pengaduan yang mengakibatkan tidak ada pengaduan yang ditindaklanjuti; serta 5) belum adanya personel yang ditempatkan khusus untuk menangani pengelolaan pengaduan dari masyarakat. Kalaupun ada petugas, tidak secara khusus ditugaskan (berdasarkan surat perintah), melainkan hanya anggota yang sedang melaksanakan piket jaga dan belum tentu dilengkapi dengan kecakapan dalam berhadapan dan menangani pengaduan masyarakat.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Polda Bali yang diwakili Samsat Denpasar menduduki peringkat ke-6 se-Indonesia pada layanan STNK tentulah berbeda dengan pelayanan SIM. Pelayanan STNK sudah menempatkan personel khusus yang ditugaskan untuk melayani pengaduan masyarakat. Dengan demikian persentase penanganan semua pengaduannya dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, juga terdapat dokumen penetapan dan pencapaian target kinerja di masing-masing pelayanan.

Samsat ini juga membuat inovasi dengan menyediakan jalur khusus bagi penyandang cacat, lansia maupun ibu hamil yang akan mengurus pajak kendaraan, sehingga mereka tidak perlu mengantri di loket umum yang relatif lama.

Indikator lain yang berkontribusi dalam memberikan nilai cukup tinggi adalah pelaksanaan survey IKM atau SKM, dan adanya informasi seputar sistem, prosedur, serta informasi pelayanan yang terpampang. Dengan demikian memudahkan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan.

Indikator terkait penetapan kebijakan pengembangan dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan. Adapun indikator yang belum mendapatkan nilai maksimal adalah ketiadaan penerapan ISO 9001:2008 atau evaluasi internal berstandar lainnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Berdasarkan hasil survey pada layanan BPKB, rendahnya skor yang diperoleh pada pelayanan ini disebabkan beberapa hal. Antara lain: keterbatasan pemahaman personel terhadap motto pelayanan; Kurangnya penyebaran motto pelayanan yang seharusnya diumumkan secara luas kepada pengguna layanan; maklumat pelayanan yang tidak ada; penerapan ISO 9001:2008 atau evaluasi internal berstandar lainnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik; tidak adanya tindak lanjut dari IKM atau SKM; sarana prasarana yang digunakan belum optimal meski ruangan dinilai cukup bersih; kotak pengaduan ada namun tidak efektif dan tidak dilakukan rekap pengaduan yang mengakibatkan tidak ada pengaduan yang ditindaklanjuti; serta belum adanya personel

yang ditempatkan khusus untuk menangani pengelolaan pengaduan dari masyarakat. Walaupun ada petugas, tidak secara khusus ditugaskan (berdasarkan surat perintah), melainkan hanya anggota yang sedang melaksanakan piket jaga dan belum tentu dilengkapi dengan kecakapan dalam berhadapan dan menangani pengaduan masyarakat.

#### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Sama halnya dengan layanan BPKB, perolehan nilai yang belum maksimal pada pelayanan SKCK juga disebabkan oleh keterbatasan pemahaman personel terhadap motto pelayanan, penyebaran motto pelayanan yang seharusnya diumumkan secara luas kepada pengguna layanan, maklumat pelayanan yang tidak ada, ketiadaan penerapan ISO 9001:2008 atau evaluasi internal berstandar lainnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Survei IKM atau SKM yang dilakukan tidak mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 atau PermenPANRB 15/2014 dan PermenPANRB 16/2014. Selain tidak ada tindak lanjut IKM/SKM selama dalam periode penilaian. Sarana prasarana yang digunakan belum optimal meski ruangan dinilai cukup bersih; kotak pengaduan ada namun tidak efektif dan tidak dilakukan rekap pengaduan yang mengakibatkan tidak ada pengaduan yang ditindaklanjuti, serta belum adanya personel yang ditempatkan khusus untuk menangani pengelolaan pengaduan dari masyarakat.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan uraian di atas maka ada beberapa rekomendasi yang diberikan yaitu:

1. Penguatan kapasitas SDM berdasarkan kompetensinya dapat dilakukan melalui peningkatan pengusulan dalam mengikuti pendidikan kejuruan (dikjur) atau pendidikan pengembangan personal (dikbangpes) pada fungsi-fungsi satker, peningkatan partisipasi polwan pada posisi jabatan struktural dan posisi penyidik, serta memaksimalkan fungsi *assesment center* sehingga dapat diakses oleh masyarakat luas. Keterbukaan informasi publik melalui media elektronik juga dibutuhkan menyangkut pelayanan publik yang ada di Polda Bali.
2. Pengadaan dan peningkatan sarana dan prasarana terutama dalam pelayanan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, seperti pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya, terukurnya indeks kepuasan masyarakat dalam tiap pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas layanan publik perlu segera dilakukan sesuai aturan PermenPAN Nomor 38 Tahun 2012 yang disempurnakan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014, PermenPANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik.

3. Perbaikan dalam prinsip akuntabilitas, dengan kewajiban masing-masing Satker harus memberikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah kepada Itwasda, sebaiknya pada triwulan pertama. Itwasda harus segera menindaklanjuti dan memberikan nilai AKIP kepada masing-masing satker (sebaiknya pada triwulan kedua). Nilai AKIP menjadi tolak ukur nilai pada Prinsip Akuntabilitas masing-masing satker. AKIP ini mengikuti Keputusan MenPAN Nomor: KEP/135/M.PAN/9/ 2004 tentang Pedoman Umum Evaluasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang saat ini sudah diganti PermenPANRB Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
4. Perihal anggaran, tingkat keterbukaan anggaran dan kemampuan penyerapan anggaran serta persentase jumlah Kasus P21 terhadap total kasus yang ada haruslah menjadi perhatian utama. Hal tersebut khususnya bagi satker Reskrimum, Reskrimsus dan Resnarkoba. Secara umum perlu melakukan perencanaan yang matang dan terukur bagi setiap satker. Selain itu perlu terpenuhinya rasio kecukupan kendaraan darat dan air; R2,R4,R6, C1,C2 dan C3 utamanya pada satker Polair. Untuk Polair, sebaiknya dilakukan kajian mengenai *benchmach* kapal sesuai dengan wilayah teritorial.
5. Pada sistem, metode dan inovasi, kemampuan seluruh satker mengacu pada pilun yang berasal dari Mabes Polri. Namun demikian memproduksi pilun inisiatif masih harus ditingkatkan asal tidak bertentangan dengan Pilun di atasnya. Mendokumentasikan dan mengarsipkan semua pilun yang berasal dari Mabes Polri merupakan salah satu caranya. Sehingga menciptakan pilun-pilun inisiatif yang sesuai dengan kearifan lokal merupakan upaya mendukung dan memaksimalkan pilun-pilun dari mabes.





# POLDA NUSA TENGGARA BARAT





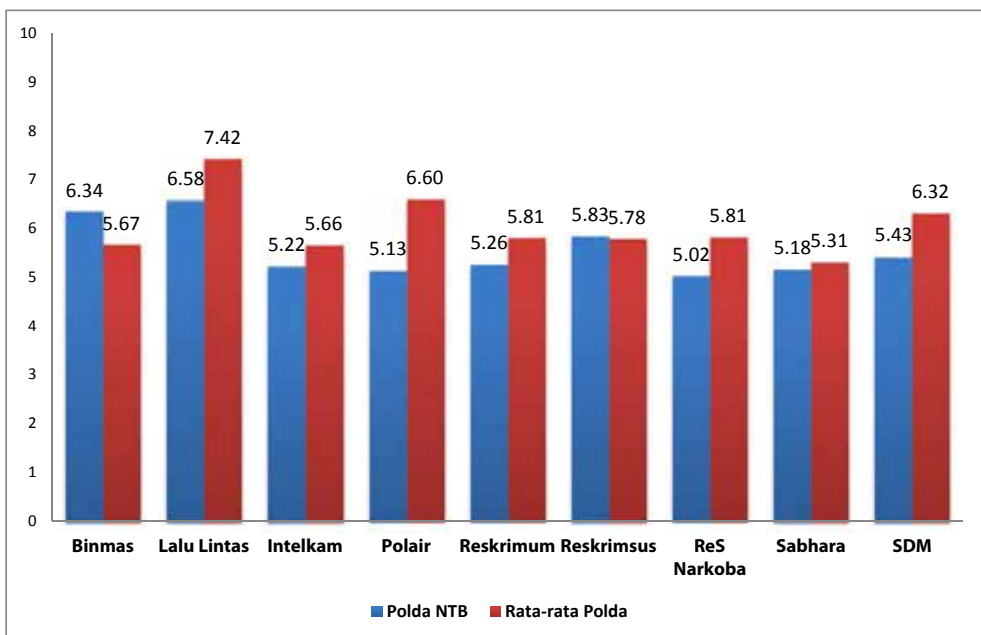


# POLDA NUSA TENGGARA BARAT

**Peringkat Indeks Tata Kelola: 20**

**Nilai: 5,555**

**Peringkat Layanan Publik: 24**



Grafik 1. Kinerja Tata kelola Polda NTB



Polda Nusa Tenggara Barat (NTB) meraih peringkat 20 dalam penilaian ITK dari total 31 Polda di Indonesia dengan skor 5,555. Nilai ini masuk dalam skala kategori “sedang”. Angka ITK ini lebih rendah jika dibandingkan rata-rata Nasional pada angka 5,693 yang berarti kinerja Polda NTB masih berada di bawah kebanyakan polda yang dinilai. Jika dibandingkan dengan Polda tenagga pada regional yang sama seperti NTT, maka kinerja Polda NTB masih lebih baik karena skor ITK Polda NTT adalah 5,008 dengan peringkat 28.

Capaian ITK merupakan kontribusi terhadap penilaian sembilan satker pada Polda terkait. Berikut adalah perolehan skor tiap sarker pada polda NTB berdasar peringkat tertinggi: Lalu Lintas (6,58); Binmas (6,34); Reskrimsus (5,83); SDM (5,43); Reskrim (5,26); Intelkam (5,22); Sabhara (5,18); Polair (5,13) dan Res Narkoba (5,02). Sementara itu, penilaian pelayanan publik Polda NTB menempati posisi ke-24 dengan skor 2341. Perolehan nilai masing-masing Yanlik adalah SIM (717); STNK (615); BPKB (557); dan SKCK (452).

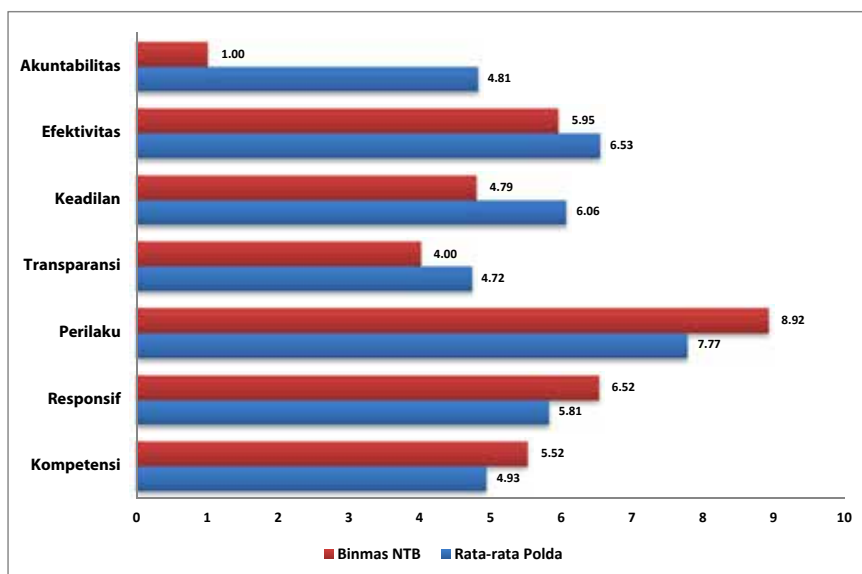
Secara umum, satker pada Polda NTB memiliki keunggulan dari prinsip Perilaku dan Transparansi. Skor tinggi pada prinsip Perilaku menunjukkan rendahnya tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana serta persepsi masyarakat yang cukup baik terhadap pelayanan publik Polda NTB. Sementara itu nilai buruk ada pada prinsip Akuntabilitas. Hal ini disebabkan oleh ketiadaan informasi mengenai laporan penilaian LAKIP atau AKIP. Ini dikarenakan Polda NTB belum menyelesaikan kewajibannya untuk membuat laporan tersebut.

Dengan demikian Rekomendasi ditekankan pada 1) kepatuhan Polda NTB untuk menyelesaikan kewajiban penilaian Laporan LAKIP atau AKIP; 2) perbaikan dalam perencanaan kegiatan sehingga serapan anggaran sesuai pagu; serta adanya transparansi anggaran tiap satker; 3) keadilan dalam keterwakilan perempuan pada jabatan struktural; serta 4) peningkatan layanan publik untuk SIM, STNK, BPKB dan SKCK melalui penerapan ISO 9001:2008, perbaikan media pengaduan dan pelaksanaan survey IKM yang mengacu pada peraturan KemenpanRB.

## **Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK**

### **1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)**

Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas) menjadi satker di Polda NTB yang menempati posisi kedua dengan nilai 6.34. Dalam ITK, masuk skala kategori “cenderung baik”. Nilai ini berada di atas tren nasional yang jatuh pada angka 6,17. Penyumbang nilai terbesar adalah prinsip Perilaku dengan skor 8,92 dan berada pada kategori “sangat baik”. Nilai ini lebih tinggi jika dibandingkan dengan tren nasional dengan nilai 7,77. Baiknya nilai prinsip Perilaku berasal dari penilaian yang menunjukkan rendahnya pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana oleh personel Satker Binmas. Nilai tersebut juga terbentuk dari persepsi masyarakat dan internal Polda yang cukup positif terhadap integritas anggota Bhabinkamtibmas.



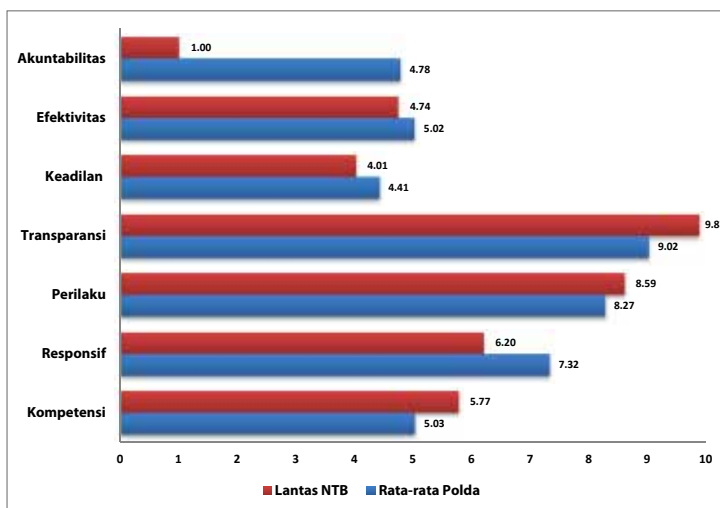
Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

Sedangkan prinsip terendah ada pada prinsip Akuntabilitas dan Transparansi. Rendahnya prinsip Akuntabilitas dikarenakan ketiadaan data mengenai laporan penilaian LAKIP atau AKIP yang seharusnya telah diselesaikan pada bulan Juni. Sementara itu prinsip Transparansi yang cenderung buruk lebih disebabkan ketiadaan data yang menunjukkan keterbukaan anggaran dan keterbukaan informasi jumlah Bhabinkamtibmas yang ada di wilayah polda, polres, polsek dan Sub sektor.

## 2. Lalu Lintas (Lantas)

Satker Lalu Lintas Polda NTB memiliki Indeks total 6,58 dalam skala kategori ITK termasuk “cenderung baik”. Nilai ini berada di bawah tren nasional pada angka 6,71. Kontribusi terbesar ITK Satker Lantas berasal dari prinsip Transparansi dengan nilai 9,87 pada kategori “sangat baik”. Pada prinsip ini nilai satker lebih tinggi dari tren nasional pada angka 9,02. Penyebab tingginya nilai Transparansi berasal dari data observasi yang menunjukkan adanya keterbukaan anggaran satker lantas. Anggaran Satker telah diumumkan secara terbuka kepada publik meski hanya melalui papan pengumuman dan belum melalui website. Selain anggaran, Satker Lantas juga sangat terbuka dalam memberikan informasi prosedur, biaya dan waktu pembuatan mengenai pelayanan publik SIM, STNK dan BPKB melalui website.

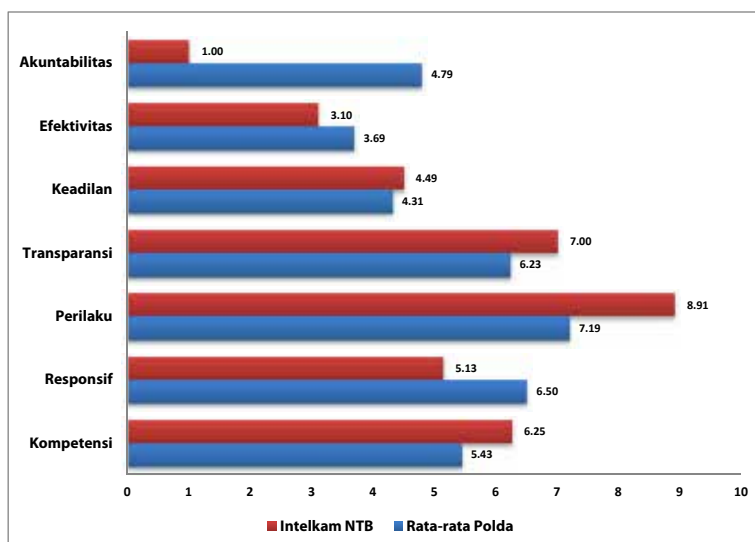
Sementara itu nilai terendah Satker Lantas ada pada prinsip Akuntabilitas (4,78) dan Keadilan (4,41). Selain itu terdapat ketidakefektifan saran pengaduan dan ketiadaan survey IKM yang mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 pada Yanlik di Polda NTB yang untuk saat ini diganti dengan SKM yang berpedoman pada PermenPANRB no 16 Tahun 2014.



Grafik 3. Kinerja Satker Lantas

Rendahnya nilai Akuntabilitas dikarenakan Polda belum menyelesaikan Laporan LAKIP sehingga tidak dilakukan penilaian terhadap akuntabilitas satker. Sedangkan prinsip Keadilan yang rendah lebih disebabkan karena ketiadaan perwakilan perempuan dalam jabatan struktural. Selain itu ada persepsi masyarakat dan internal Polda yang cukup kuat akan adanya diskriminasi dalam pelaksanaan Turjawali.

### 3. Intelijen Keamanan (Intelkam)

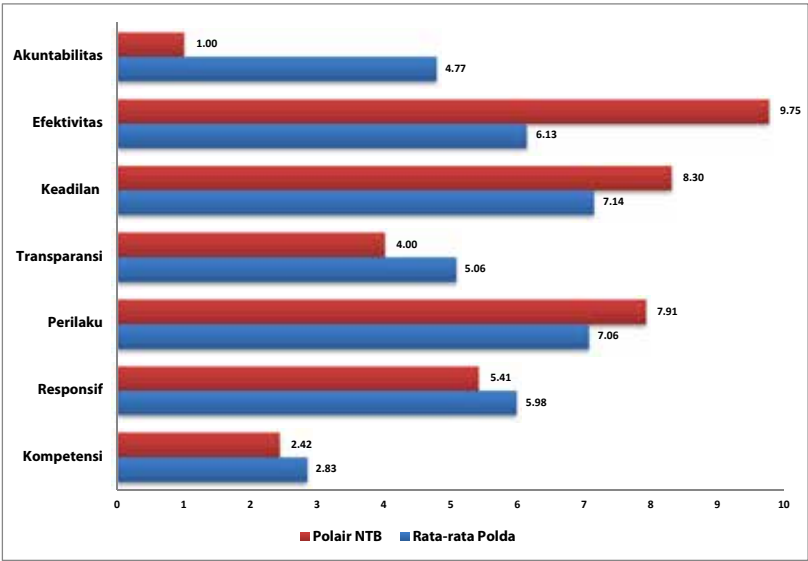


Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

Satker Intelkam memiliki skor ITK 5,22, masuk skala kategori “sedang”. Nilai ini berada di bawah rata-rata nasional dengan angka 5,52. Pada satker ini penyumbang terbesar adalah prinsip Perilaku dengan skor 8,91 atau berada pada kategori “sangat baik”. Tingginya angka prinsip Perilaku dikarenakan tidak adanya personel Intelkam yang melanggar kode etik, disiplin dan pidana. Selain itu penilaian persepsi masyarakat dan internal polda terhadap integritas anggota Intelkam adalah baik.

Sementara itu skor terendah adalah pada prinsip akuntabilitas (1,00) dan Efektivitas (3,10). Prinsip Akuntabilitas dinilai sangat buruk karena ketiadaan laporan penilaian LAKIP atau AKIP yang dibuat oleh Polda NTB. Sedangkan prinsip Efektivitas yang buruk terkait dengan fungsi Intelkam sebagai penyedia layanan publik SKCK. Pelayanan SKCK oleh intelkam dinilai kurang dari sisi realisasi PNBP yang hanya 85 persen dari target, serta ketiadaan survey IKM dan layanan pengaduan yang tidak efektif.

#### 4. Kepolisian Perairan (Polair)

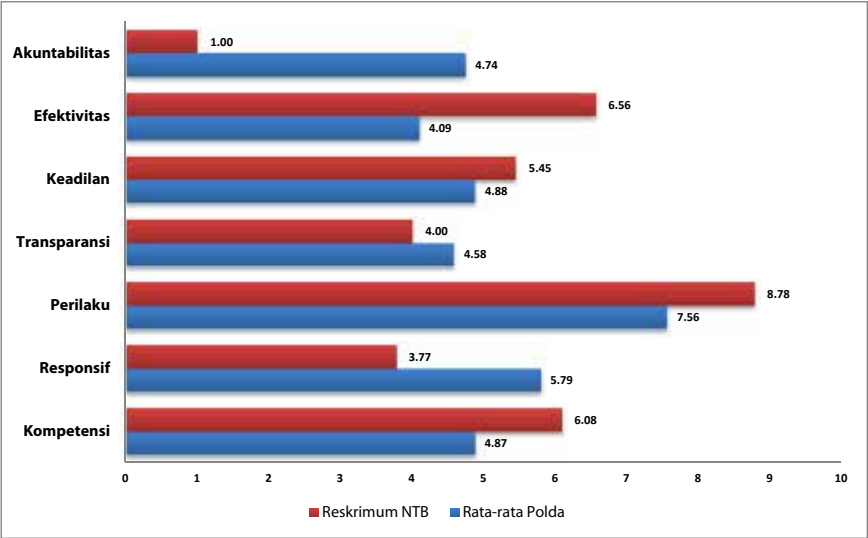


Grafik 5. Kinerja Satker Polair

Peringkat ke-8 dari satker yang dinilai adalah Polair dengan skor 5,13 dan masuk kategori “sedang”. Angka ini berada di bawah tren nasional yang berada pada angka 5,20. Skor tertinggi pada satker ini diperoleh prinsip Efektivitas dengan angka 9,75 yang berada pada kategori “sangat baik”. Dapat diartikan, prinsip efektivitas sudah baik dalam memanfaatkan penyerapan anggaran Satker Polair. Sementara itu prinsip terendah adalah Akuntabilitas dan Kompetensi. Rendahnya Akuntabilitas lebih disebabkan karena ketiadaan data penilaian LAKIP atau AKIP yang tidak diselesaikan oleh Polda NTB.

Sedangkan pada prinsip Kompetensi, angka yang buruk disebabkan karena rasio kepemilikan kapal dan jumlah personil yang tidak sebanding dengan luas perairan dan banyaknya pelabuhan yang menjadi tanggung jawab Polda. Rendahnya persentase personil Polair yang memiliki kompetensi Polair seperti ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar POLAIR, Idik POLAIR, Serse, Intel, SAR POLAIR dan Binmas juga turut mempengaruhi rendahnya prinsip Kompetensi. Belum efektifnya Polair juga diakui nelayan yang hadir dalam proses FGD selama penilaian ITK di Polda NTB.

5. Reserse dan Kriminal Umum (Reskrimum)

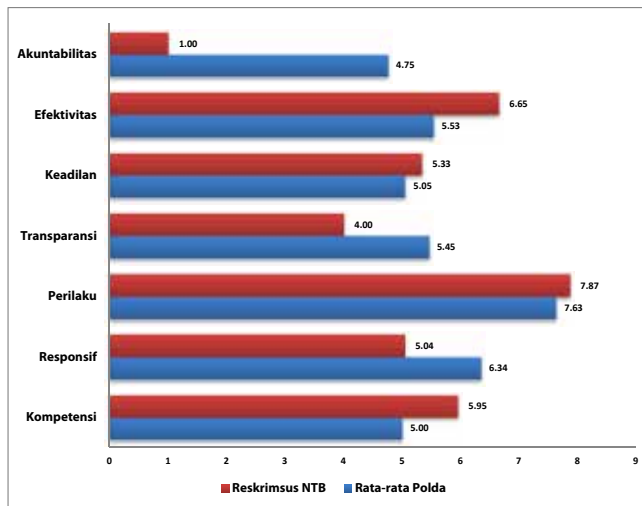


Grafik 6. Kinerja Satker Reskrimum

Satker Reskrimum memiliki total skor ITK 5,26, masuk kategori “sedang”. Nilai ini sedikit di atas rata-rata nasional pada nilai 5,24. Kontribusi terbesar pada satker ini berasal dari Prinsip Perilaku dengan skor 8,78 yang berada pada kategori “sangat baik”. Tingginya angka pada prinsip Perilaku disebabkan ketiadaan pelanggaran kode etik, disiplint dan pidana oleh satker Reskrimum. Selain itu persepsi masyarakat dan internal Polda terhadap anggota reskrimum berada dalam kategori “baik”.

Sementara itu prinsip yang terendah angkanya adalah Akuntabilitas dan Transparansi. Seperti satker lainnya di Polda NTB, laporan penilaian LAKIP atau AKIP tidak tersedia. Sedangkan dari sisi transparansi, penilaian berdasar tingkat keterbukaan anggaran. Dalam hal ini satker Reskrimum kurang terbuka dan informasi anggaran hanya bisa diperoleh melalui prosedur tertentu yaitu melalui surat dari Mabes. Reskrimum juga dinilai rendah dalam hal ketersediaan Pilun Inisiatif, yang menunjukkan kurangnya inisiatif dan inovasi dalam menunjang kinerja Reskrimum.

## 6. Reserse dan Kriminal Khusus (Reskrimsus)



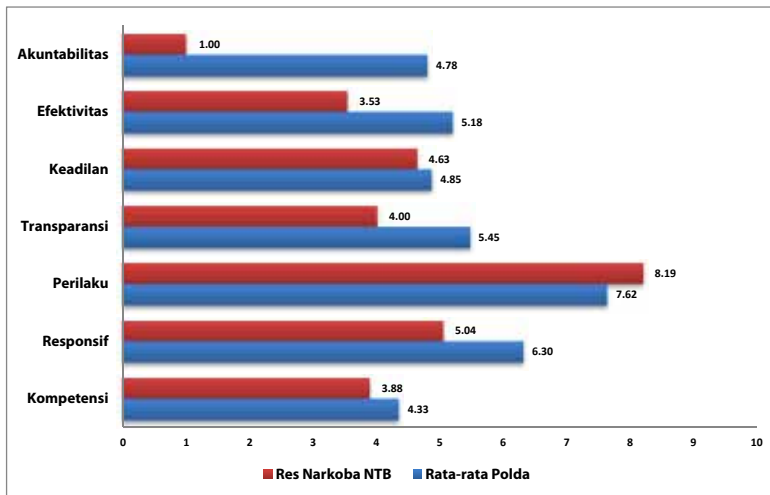
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrimsus

Satker Reskrimsus Polda NTB memiliki total skor ITK 5,83 yang masuk skala kategori “sedang”. Nilai ini berada sedikit di atas nilai rata-rata nasional sebesar 5,74. Kontribusi terbesar pada satker ini adalah prinsip perilaku dengan skor 7,87, masuk kategori “baik”. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan tren nasional di angka 7,63. Nilai tinggi prinsip ini berasal dari penilaian atas tingkat pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana personel yang cukup rendah serta persepsi masyarakat yang baik terhadap integritas anggota Reskrim Khusus.

Sementara itu nilai terendah berada pada prinsip Akuntabilitas dan Transparansi. Sama dengan satker lain di Polda NTB, ketiadaan data penilaian LAKIP atau AKIP menyebabkan nilai akuntabilitas rendah. Sedangkan pada prinsip transparansi, nilai yang rendah disebabkan oleh tingkat keterbukaan anggaran sangat terbatas yaitu hanya melalui prosedur tertentu atau melalui surat Mabes, sehingga publik kerap kesulitan untuk memperoleh data tersebut. Seperti hanya Reskrimum, Reskrimsus juga memiliki nilai rendah dalam hal kepemilikan Pilun Inisiatif serta minimnya jumlah penyidik perempuan pada Satker ini.

## 7. Reserse Narkoba (Res Narkoba)

Peringkat terakhir dari Sembilan Satker yang dinilai adalah Satker Reserse Narkoba dengan skor 5,02 yang masuk skala kategori “sedang”. Angka ini berada di bawah tren nasional yaitu pada nilai 5,60. Kontribusi terbesar berasal dari prinsip Perilaku pada skor 8,19 yang berada pada “kategori baik”. Angka ini juga lebih baik dari tren nasional prinsip Perilaku yang memiliki angka 7,62. Tingginya angka Perilaku berasal dari rendahnya jumlah personel Res Narkoba yang melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Selain itu terdapat persepsi yang baik dari masyarakat dan internal polda terhadap integritas anggota Res Narkoba.



Grafik 8. Kinerja Satker Res Narkoba

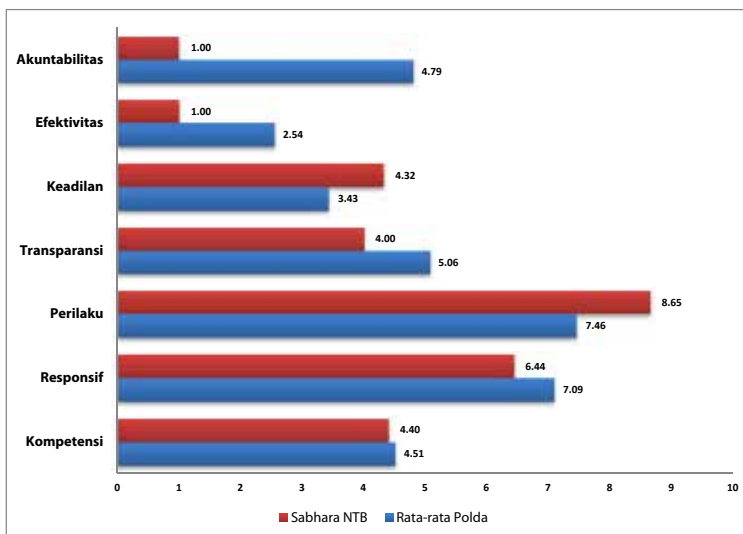
Prinsip terendah pada Satker ini adalah Akuntabilitas (1,00) dan Efektivitas (3,53). Nilai prinsip Akuntabilitas Satker ini rendah dikarenakan ketiadaan data mengenai penilaian LAKIP atau AKIP. Sedangkan pada prinsip Efektivitas dinilai rendah dikarenakan persentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus masih rendah serta serapan anggaran yang melebihi pagu anggaran hingga 109 persen.

Kelebihan serapan anggaran dianggap tidak efektif karena hal ini menunjukkan kurangnya perencanaan dalam implementasi program di Res Narkoba. Nilai merah Res Narkoba juga berasal dari ketiadaan keterwakilan perempuan sebagai penyidik di Res Narkoba. Selain itu rapor Kompetensi juga masih rendah dikarenakan data yang ada menunjukkan sedikitnya personel Res Narkoba yang memiliki kompetensi yang ditunjukkan dengan sertifikat dikjur.

## 8. Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Sabhara memiliki skor ITK 5,18 yang masuk kategori “sedang”. Kinerja Sabhara pada dasarnya masih di bawah kurang dibandingkan dengan rata-rata nasional yaitu pada angka 5,39. Kontribusi terbesar berasal dari prinsip Perilaku dengan skor 8,65 yang berada pada kategori “baik” dan lebih tinggi jika dibandingkan dengan tren nasional di angka 7,46. Prinsip Perilaku yang baik berasal dari rendahnya jumlah personel Sabhara yang melanggar kode etik, disiplin dan pidana. Selain itu terdapat persepsi yang baik dari masyarakat maupun internal Polda terhadap integritas anggota Sabhara.

Prinsip terendah pada Satker ini adalah pada prinsip Akuntabilitas (1,00) dan Efektivitas (1,00). Rendahnya angka Akuntabilitas lebih disebabkan karena ketiadaan data mengenai Laporan Penilaian LAKIP atau AKIP. Sedangkan prinsip Efektivitas yang rendah disebabkan karena capaian anggaran Sabhara yang melebihi pagu anggaran mencapai 123 persen.

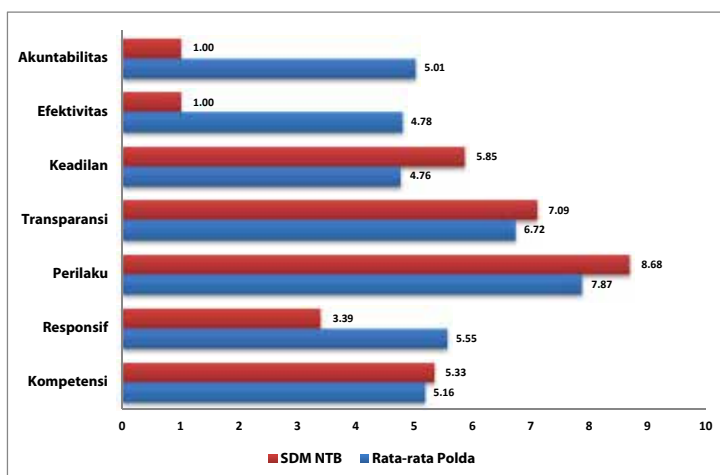


Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Serapan anggaran yang lebih tinggi bukan merupakan prestasi namun sebaliknya kerap dilihat sebagai kelemahan dalam proses perencanaan dan implemementasi program dalam satker yang bersangkutan, selain itu serapan anggaran yang tinggi kerap memunculkan pertanyaan asal usul dana yang digunakan untuk membiayai program di Sabhara.

Sabhara juga masih memiliki nilai merah pada prinsip kompetensi terutama terkait jumlah personel yang memiliki kompetensi Sabhara seperti Dikjur Turjawali, Dikjur Tipiring, Dikjur Dalmas, Dikjur TPTKP, Dikjur SAR; serta ketersediaan kendaraan penunjang kinerja yang masih rendah dibandingkan dengan personel Sabhara.

## 9. Sumber Daya Manusia (SDM)

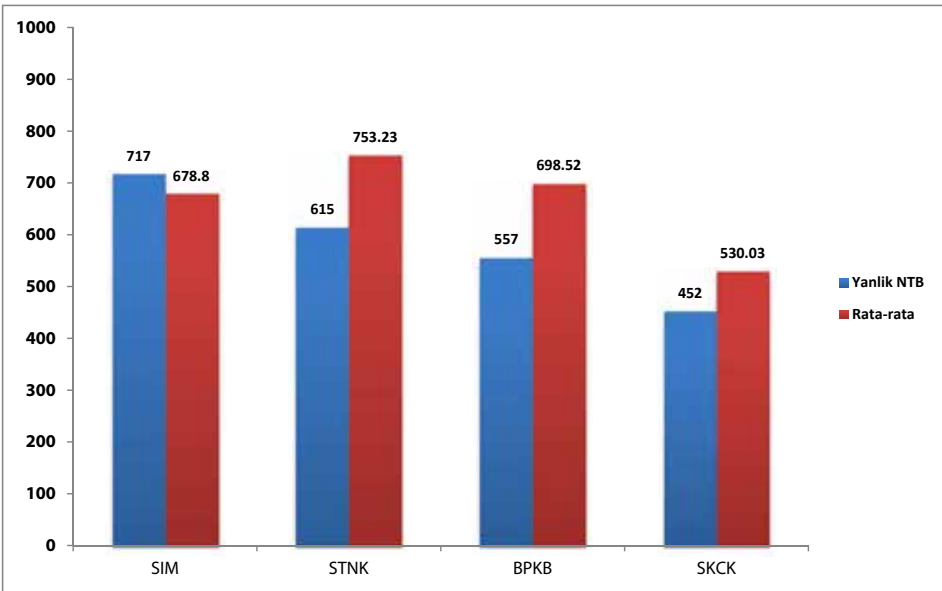


Grafik 10. Kinerja Satker SDM



SDM Polda NTB memiliki skor ITK 5,43 yang berada pada kategori “sedang”. Skor ini berada di bawah tren nasional di angka 5,65. Kontribusi terbesar pada satker ini adalah pada prinsip Perilaku dengan skor 8,68, berada di atas rata-rata nasional sebesar 7,87. Baiknya angka pada prinsip Perilaku disebabkan ketiadaan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana oleh personel Satker SDM serta persepsi masyarakat maupun internal Polda yang baik terhadap integritas anggota SDM. Sementara itu dua prinsip dengan skor terendah adalah prinsip Akuntabilitas dan Efektivitas. Prinsip Akuntabilitas yang rendah disebabkan oleh ketiadaan data laporan penilaian LAKIP atau AKIP. Nilai efektivitas juga dipengaruhi oleh serapan anggaran. Dalam hal ini realisasi anggaran Satker SDM melebihi 100 persen yaitu 142 persen. Serapan anggaran yang terlalu tinggi mendapat skor rendah karena hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam proses perencanaan dan implementasi program-program dalam Satker SDM. Lemahnya kontrol pimpinan dan pemegang anggaran dapat memunculkan spekulasi asal dana yang digunakan untuk membiayai kelebihan anggaran.

### Kinerja Layanan Publik Polda Nusa Tenggara Barat



Penilaian kinerja pelayanan publik (Yanlik) pada Polda NTB dilaksanakan pada empat jenis pelayanan yaitu SIM, STNK, SKCK dan BPKB. Dalam penilaian ini skor total yang diperoleh polda NTB adalah 2341 dengan rincian per Yanlik sebagai berikut: SIM (717), STNK (615), BPKB (557) dan SKCK (452). Nilai ini menempatkan Polda NTB pada posisi ke 24 dari 31 Polda yang dinilai. Posisi ini lebih baik jika dibandingkan dengan Polda dari wilayah yang sama seperti NTT yang berada pada peringkat 31 dengan skor total 1661. Namun demikian angka Yanlik Polda NTB masih berada di bawah rata-rata nasional pada angka 2661. Berikut adalah penjelasan tiap Yanlik yang dinilai.

## **1. Surat Ijin Mengemudi (SIM)**

Pelayanan publik SIM di Polda NTB menempati posisi cukup bagus yaitu peringkat 10 dengan skor 717. Peringkat ini berada di atas rata-rata nasional di angka 678,80. Kontribusi terbesar pada tingginya nilai Yanlik SIM dikarenakan beberapa hal diantaranya: adanya penjabaran visi dan misi dalam Renstra dan Renja yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; penetapan motto yang mampu memotivasi pegawai; penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM); ketersediaan SOP dan uraian tugas yang jelas; SDM yang dinilai baik dalam hal kode etik, sikap dan perilaku, tingkat kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan, sarpras yang telah digunakan secara maksimal dan bersih; dilaksanakannya survey IKM sesuai dengan Kepmenpan No 25 Tahun 2004; keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan sangat baik; tersedianya target PNBPN dengan realisasi yang hampir mencapai 100 persen. Namun demikian terdapat beberapa kelemahan utama yang diharapkan akan menjadi perbaikan ke depan seperti belum adanya sertifikat ISO 9001:2008, kelemahan dalam pengelolaan pengaduan yang tidak mengacu PermenPAN-RB No 13 tahun 2009 serta belum adanya system informasi pelayanan elektronik.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Pelayanan Publik STNK di Polda NTB menempati peringkat 24 dari 31 Polda yang dinilai. Skor yang diperoleh adalah 615. Nilai ini cukup jauh di bawah rata-rata nasional pada angka 753,23. Rendahnya nilai Yanlik STNK Polda NTB disebabkan beberapa faktor, yaitu: tidak dilaksanakannya survey IKM terutama yang mengacu pada Kemenpan tahun 2004 sehingga skor IKM dan tindak lanjut dari survey IKM pun tidak ada; Yanlik STNK belum mengadopsi ISO 9001:2008 meski telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sebagai gantinya; sarana pengaduan yang meski tersedia namun belum efektif dan ketiadaan petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan. Meski demikian terdapat beberapa catatan baik untuk Yanlik STNK yaitu adanya penjabaran visi misi dalam renstra dan renja, tersedianya SOP untuk mekanisme dan prosedur pelayanan serta ditunjang SDM yang cukup baik dari sisi sikap dan perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.

## **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Pelayanan publik BPKB Polda NTB memperoleh skor 557 yang menempatkan Yanlik BPKB pada posisi 26 dari 31 Polda yang dinilai. Angka ini jauh di bawah rata-rata nasional pada angka 698,52. Namun angka ini masih lebih baik jika dibandingkan dengan perolehan nilai BPKB Polda NTT yaitu 412 yang berada pada posisi 30. Rendahnya perolehan nilai BPKB ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: ketiadaan sertifikat ISO 9001:2008 dan menerapkan hanya sebagian dari Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk pelayanan publik; tidak adanya sarana pengaduan baik berbentuk kotak pengaduan,

loket pengaduan, telepon maupun email pengaduan, tidak terdapat prosedur pengaduan maupun petugas khusus yang menangani pengelolaan pengaduan; tidak dilaksanakannya survey IKM sebagaimana yang diamanatkan dalam Kepmenpan 25 Tahun 2004; dan belum tersedianya system informasi pelayanan secara elektronik.

#### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Pelayanan Publik SKCK pada Polda NTB memperoleh skor 452 yang menempatkannya pada posisi ke 23 dari 31 Polda yang dinilai. Angka ini cukup jauh di bawah rata-rata nasional pada nilai 530,03 namun berada di atas jauh jika dibandingkan dengan Polda pada regional yang sama seperti NTT yang berada pada posisi ke 31 dengan skor 287 untuk Yanlik SKCK. Rendahnya nilai pelayanan publik SKCK lebih dikarenakan beberapa faktor seperti: tidak adanya sertifikat ISO 9001:2008 dan hanya menerapkan sebagian dari Sistem Manajemen Mutu (SMM); sarana pengaduan ada meski belum efektif; tidak tersedia petugas khusus atau unit yang menangani pengelolaan pengaduan; ketiadaan informasi mengenai target PNPB dan realisasinya. Namun demikian terdapat beberapa hal pada SKCK yang sudah cukup baik terutama dalam hal penjabaran visi misi dalam renja dan renstra serta SDM yang cukup baik dari sisi sikap, perilaku, kedisiplinan, kepekaan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

#### **1. Kesimpulan**

Kinerja Tata Kelola Kepolisian Polda NTB berada pada posisi 20 dari total 31 keseluruhan Polda yang dinilai. Dengan nilai di bawah rata-rata Polda lain menunjukkan adanya banyak kelemahan dalam Polda yang menyebabkan kinerja secara keseluruhan terhambat dan cenderung buruk. Salah satu kelemahan mencolok ada pada prinsip Akuntabilitas, dimana sembilan satker yang dinilai tidak satupun yang memiliki nilai LAKIP atau AKIP. Hal ini menunjukkan adanya kekurangpatuhan Polda NTB terhadap kewajiban menyelesaikan laporan penilaian LAKIP atau AKIP yang seharusnya sudah diselesaikan pada bulan Juni dan diserahkan kepada Mabes Polri.

Selain itu rendahnya nilai ITK Polda NTB secara umum disebabkan karena rendahnya nilai transparansi yang dinilai dari tingkat keterbukaan anggaran tiap satker yang dinilai. Enam dari sembilan satker Polda NTB tidak terbuka terhadap anggarannya. Untuk mendapatkan informasi anggaran, publik harus melalui prosedur tertentu dengan melayangkan surat terlebih dahulu ke Mabes Polri. Hal menarik lainnya adalah sedikitnya Pilun Inisiatif yang dimiliki oleh Satker di Polda NTB jika dibandingkan dengan jumlah ideal Pilun inisiatif yang seharusnya dimiliki satker. Rendahnya kepemilikan Pilun inisiatif juga menunjukkan masih kurangnya inisiatif dan inovasi dalam menunjang kinerja satker.

Faktor efektivitas juga menjadi titik lemah Satker Polda terutama dalam hal penyerapan anggaran yang melebihi pagu. Terdapat empat Satker yang memiliki penyerapan anggaran di atas 100 persen yaitu Binmas, Narkoba, Sabhara dan SDM. Tingginya tingkat serapan dana yang mencapai hampir 150 persen menunjukkan buruknya perencanaan serta menimbulkan pertanyaan asal pembiayaan Satker jika penyerapan melebihi pagu. Sementara itu dari sisi prinsip keadilan terdapat ketimpangan jumlah perempuan yang menjadi pejabat struktural. Hanya Sabhara dan SDM yang mengakomodasi adanya pejabat struktural perempuan.

Sementara itu dari sisi pelayanan publik yang menjadi penilaian ITK terdapat kelemahan dari prinsip efektivitas yang menunjukkan kekurangan dalam sarana pengaduan layanan SIM, STNK, BPKB dan SKCK serta ketiadaan penyelenggaraan Indeks Kepuasan Masyarakat yang membuat angka ITK menjadi rendah. Untuk penilaian pelayanan publik, tiga Yanlik STNK, BPKB dan SKCK mendapat skor di bawah rata-rata Polda lain. Hal ini terutama dikarenakan belum adanya sertifikat ISO 9001:2008 di keempat pelayanan publik tersebut pada Polda NTB. Survey IKM juga tidak terlaksana kecuali di layanan SIM sehingga tidak diperoleh informasi mengenai nilai IKM dan rekomendasi yang dibutuhkan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Bentuk pengaduan yang ada juga masih mengandalkan kotak pengaduan yang tidak direkap dan dicatat secara reguler. Unit pengaduan dan petugas khusus pengelola pengaduan juga belum tersedia terutama untuk pelayanan STNK, BPKB dan SKCK.

## **2. Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi untuk perbaikan kinerja dan pelayanan publik di Polda NTB diantaranya adalah terkait penyelesaian penilaian LAKIP atau AKIP yang sudah menjadi kewajiban tiap Polda untuk menyelesaikannya. Tanpa hasil penilaian tersebut maka tidak akan diketahui kinerja tiap satker dan rekomendasi yang dibutuhkan untuk perbaikan. Selain itu dari sisi transparansi anggaran, selaras dengan dikeluarkan UU Keterbukaan Informasi Publik maka Polda pun harus mulai terbuka terhadap informasi yang seharusnya menjadi milik Publik. Ketersediaan informasi anggaran adalah salah satunya. Satker harus mulai berani mengumumkan data anggarannya kepada publik melalui bukan hanya papan pengumuman namun juga melalui website Polda maupun website Satker jika memiliki.

Rekomendasi lainnya adalah terkait dengan pola penyerapan anggaran yang cenderung melebihi pagu yang telah disepakati. Perbaikan dalam perencanaan, implementasi, monitoring dan evaluasi penggunaan dana pembangunan harus dilaksanakan secara ketat dan taat terhadap peraturan. Ketika terjadi penyerapan anggaran yang berlebih, maka publik pun akan mempertanyakan asal dana yang digunakan untuk membiayai kelebihan anggaran tersebut. Selain itu terdapat rekomendasi terkait keterwakilan perempuan dalam jabatan struktural yang mengindikasikan adanya keseimbangan gender dalam tubuh Polda. Adanya perwakilan perempuan penting karena hal ini menunjukkan bahwa Polda pun memberikan kesempatan yang sama terhadap perempuan dan ketiadaan diskriminasi karena perbedaan gender dalam kepolisian.

Rekomendasi terkait pelayanan publik SIM, STNK, BPKB dan SKCK terutama terkait dengan pentingnya tiap Yanlik memiliki standar pelayanan yang terkontrol seperti ISO 9001:2008 sebagai standar pelayanan publik sebagaimana yang tertera dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Ketersediaan unit pengaduan dan petugas khusus yang menangani pengaduan menjadi sangat penting sebab tanpa ketersediaan unit khusus pengaduan maka publik akan kesulitan untuk mengadukan. Selama ini pengaduan maupun pertanyaan akan direspon langsung oleh Provost maupun Propam yang berjaga di Yanlik. Namun demikian fungsi ini tidak akan maksimal dan catatan pengaduan tidak akan tersedia. Hal ini menyebabkan pengaduan hanya tinggal pengaduan tanpa kejelasan tindak lanjut. Rekomendasi selanjutnya adalah melaksanakan survey IKM yang mengacu kepada Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaiannya serta aturan PermenPAN Nomor 38 Tahun 2012 yang disempurnakan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014, PermenPANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. PermenPANRB Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Kebanyakan Yanlik hanya melaksanakan survey IKM sederhana dengan tombol maupun kotak berwarna yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna layanan. Namun tidak ada tindak lanjut maupun rekapitulasi dari survey tersebut. Ketiadaan data survey menyebabkan penyedia Yanlik tidak memiliki basis data untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.





# POLDA NUSA TENGGARA TIMUR



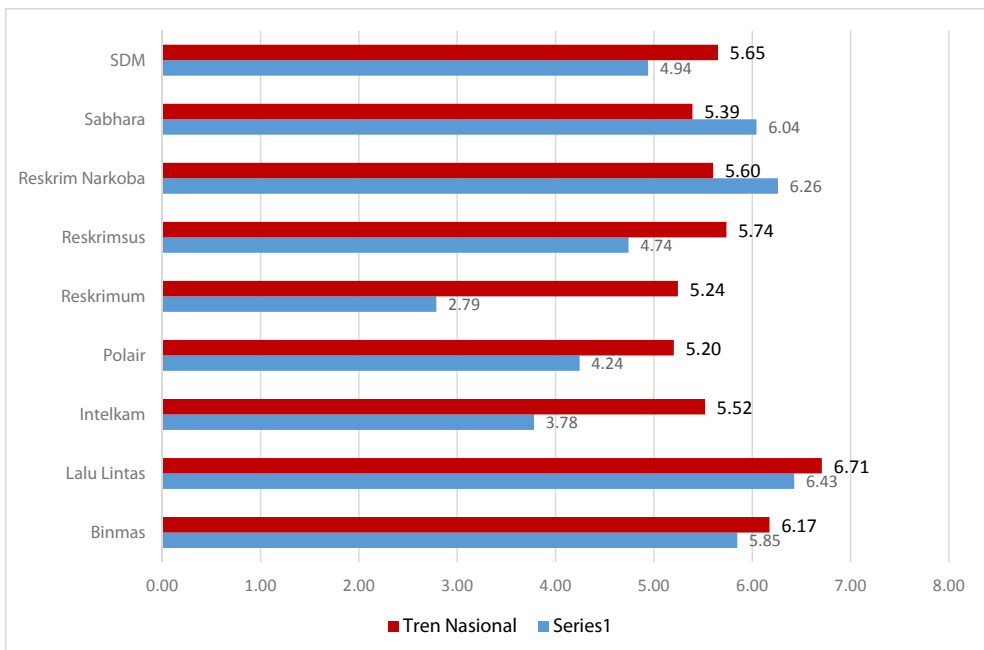


# POLDA NUSA TENGGARA TIMUR

**Peringkat Indeks Tata Kelola: 30**

**Nilai: 5,008**

**Peringkat Layanan Publik: 28**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda NTT

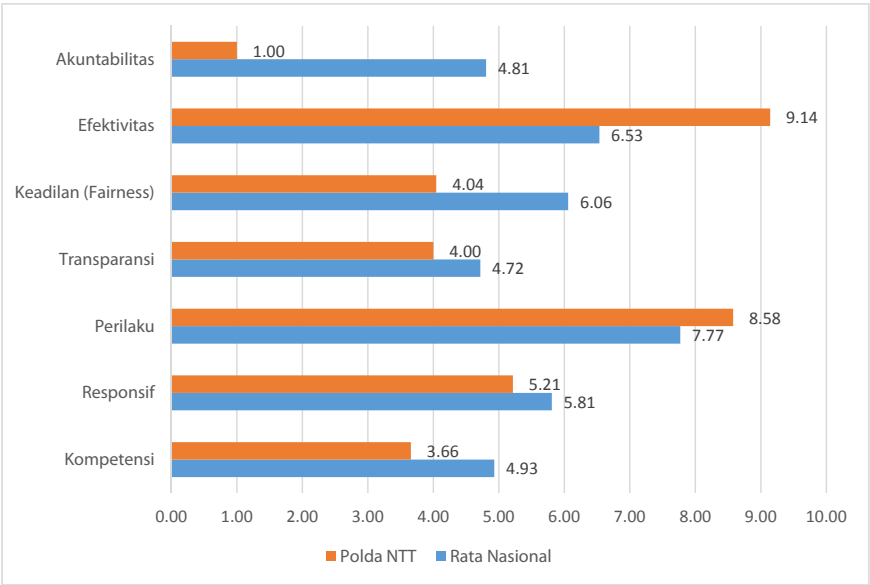


ITK Polda NTT menempati posisi ke-28 dari 31 Polda di Indonesia dengan nilai 5,008, masuk skala kategori “sedang”. Nilai ini berada di bawah rata-rata ITK Nasional yang sebesar 5,693. Dari 9 satuan kerja (Satker), Satker Lalu Lintas merupakan satker dengan nilai tertinggi (6,43). Disusul oleh Satker Reskrim Narkoba dan Sabhara dengan nilai masing-masing sebesar 6,26 dan 6,04. Satker Binmas memperoleh skor 5,85, dan Satker Reskrimsus memperoleh skor 4,74. Sementara tiga Satker dengan skor terendah adalah Polair (4,24), Intelkam (3,78) dan Reskrim Umum (2,79).

Beberapa isu utama pada ITK Polda NTT ini terkait dengan jumlah personil masing-masing satker yang memiliki kompetensi masih rendah, sarana dan prasarana yang belum memadai, personil yang melakukan pelanggaran, serta serapan anggaran yang rendah. Oleh karena itu, dibutuhkan pendidikan dan pelatihan yang terkait dengan bidang dan tugasnya untuk para personil Satker. Kemudian disukung penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Kemudian meningkatkan pengawasan atas aturan yang berlaku, serta perlunya perencanaan anggaran yang lebih baik dan tepat guna.

## Kinerja Satker Berdasarkan Prinsip ITK

### 1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)



Grafik 2. Kinerja Satker Binmas

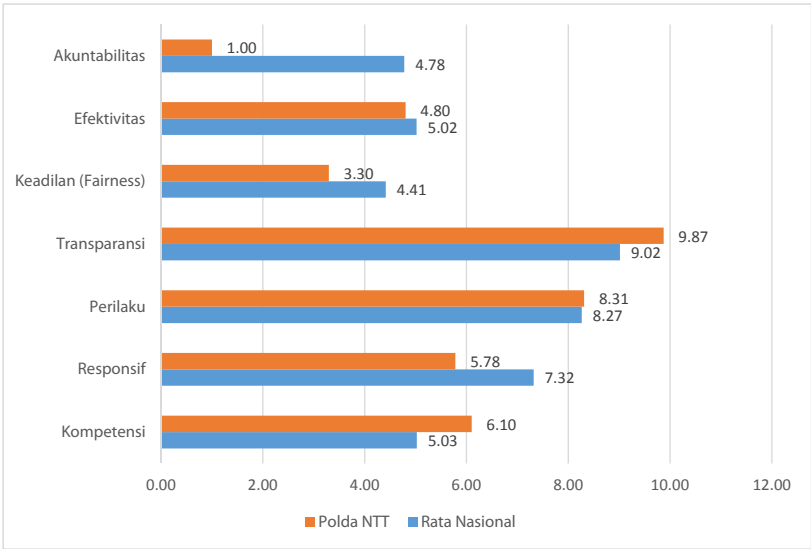
ITK Satker Binmas Polda NTT masuk kategori “sedang” dengan memperoleh skor 5,85. Berdasarkan prinsip, hanya dua prinsip yang nilainya di atas rata-rata nasional, yakni prinsip Efektivitas (9,14) dengan perbedaan sebesar 2,61 poin dari nilai rata-rata nasional dan Prinsip Perilaku (8,58) dengan perbedaan sebesar 0,81 dari nilai rata-rata nasional.

Lima prinsip lainnya mempunyai nilai di bawah rata-rata nasional. Sebagai perbandingan, prinsip Akuntabilitas (1,00) lebih rendah 3,81 poin dari nilai rata-rata nasional (4,81). Prinsip Keadilan (4,04) lebih rendah 2,02 poin dari nilai rata-rata nasional (6,06). Prinsip Transparansi (4,00) lebih rendah 0,74 poin dari nilai rata-rata nasional (4,72). Prinsip Responsif (5,21) lebih rendah 0,60 poin dari nilai rata-rata nasional (5,81). Prinsip Kompetensi (3,66) lebih rendah 1,27 poin dari nilai rata-rata nasional (4,93).

Prinsip dengan nilai tertinggi pada Satker Binmas adalah Efektivitas (9,14). Hal ini disebabkan perbandingan Bhabinkamtibmas di wilayah Polda (Polres, Polsek, Sub Sektor) terhadap jumlah desa sudah sangat baik dan memenuhi kesesuaian rasio. Persentase serapan anggaran Binmas sebesar 97,99% juga sangat baik dengan mendapatkan skor nilai 8,19. Anggaran Satker Binmas direncanakan Rp. 3.945.966.000 dan realisasi anggarannya sebesar Rp. 3.866.599.000.

Prinsip Akuntabilitas (1,00) merupakan prinsip dengan skor terendah yang dimiliki oleh Satker Binmas. Ini mengindikasikan bahwa kinerja Satker Binmas dinilai tidak efektif. Penyebab rendahnya skor ini dikarenakan tidak adanya hasil penilaian LAKIP Satker Binmas.

## 2. Lalu Lintas (Lantas)



Grafik 3. Kinerja Satker Lalu Lintas

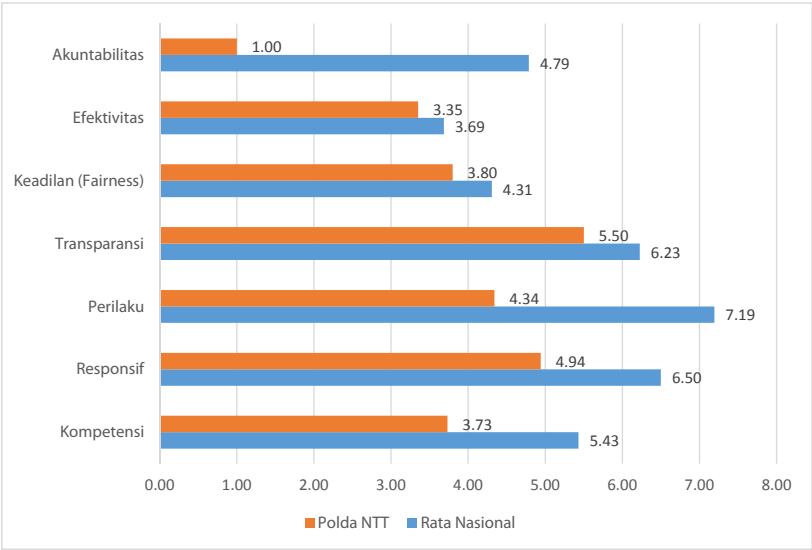
ITK Satker Lalu Lintas Polda NTT masuk kategori “cenderung baik” dengan nilai tertinggi (6,43) dibanding satker lain di Polda NTT. Pada Satker Lalu Lintas Polda NTT juga hanya dua prinsip yang memiliki skor melampaui rata-rata nasional dengan perbedaan poin yang tipis. Prinsip Transparansi (9,87) memiliki perbedaan poin sebesar 0,85 dari nilai rata-rata nasional (9,02), dan prinsip Perilaku (8,31) memiliki perbedaan poin tipis sekali

sebesar 0,04 dari nilai rata-rata nasional (8,31). Selebihnya prinsip Akuntabilitas (1,00), Efektivitas (4,80), Keadilan (3,30), Responsif (5,78), dan Kompetensi (6,10), memiliki skor di bawah rata-rata nasional.

Pada Satker Lalu Lintas Polda NTT ini, tingkat transparansi/keterbukaan sangat dijunjung tinggi, terutama pada prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di Polda. Anggaran satker ini juga cukup terbuka. Data tersebut tersedia untuk umum dengan prosedur tertentu.

Sementara prinsip terendah pada satker ini adalah Akuntabilitas (1,00). Nilai yang rendah ini disebabkan antara lain tidak adanya hasil penilaian LAKIP Satker Binmas.

3. Intelijen Keamanan (Intelkam)

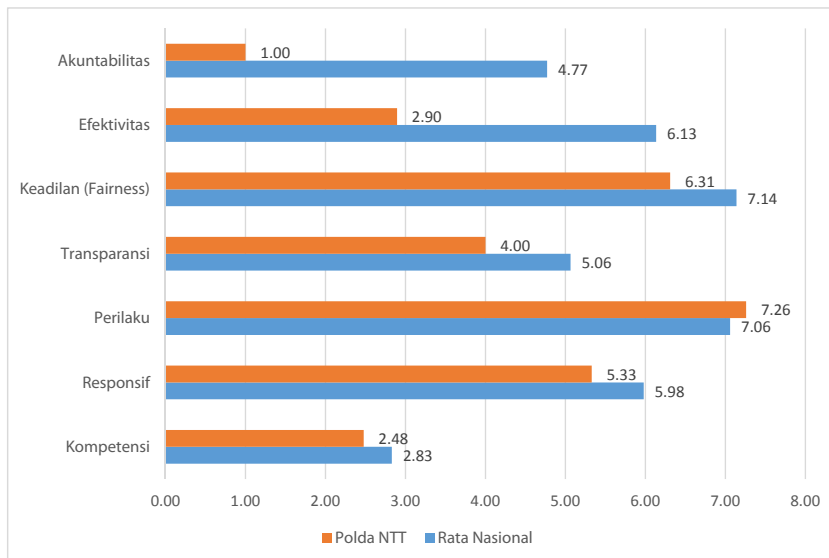


Grafik 4. Kinerja Satker Intelkam

ITK Satker Intelkam Polda NTT masuk kategori “cenderung buruk” dengan skor (3,78). Skor tersebut disumbang dari perolehan nilai keseluruhan prinsip. Yang disayangkan, keseluruhan prinsip pada Satker Intelkam Polda NTT memiliki nilai yang berada di bawah rata-rata nasional. Prinsip Akuntabilitas (1,00) memiliki perbedaan poin sebesar 3,79 dari nilai rata-rata nasional (4,79). Prinsip Efektivitas (3,35) memiliki perbedaan poin sebesar 0,34 dari nilai rata-rata nasional (3,69). Prinsip Keadilan (3,80) memiliki perbedaan poin sebesar 0,51 dari nilai rata-rata nasional (4,31). Prinsip Transparansi (5,50) memiliki perbedaan poin sebesar 0,73 dari nilai rata-rata nasional (6,23). Prinsip Perilaku (4,34) memiliki perbedaan poin sebesar 2,85 dari nilai rata-rata nasional (7,19). Prinsip Responsif (4,94) memiliki perbedaan poin sebesar 1,56 dari nilai rata-rata nasional (6,50). Prinsip Kompetensi (3,73) memiliki perbedaan poin sebesar 1,70 dari nilai rata-rata nasional (5,43).

Sama seperti dua Satker sebelumnya (Binmas dan Lalu Lintas) skor terendah ditempati oleh Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 1,00 dan hal ini juga disebabkan karena penilaian LAKIP yang tidak ada.

#### 4. Polisi Air (Polair)

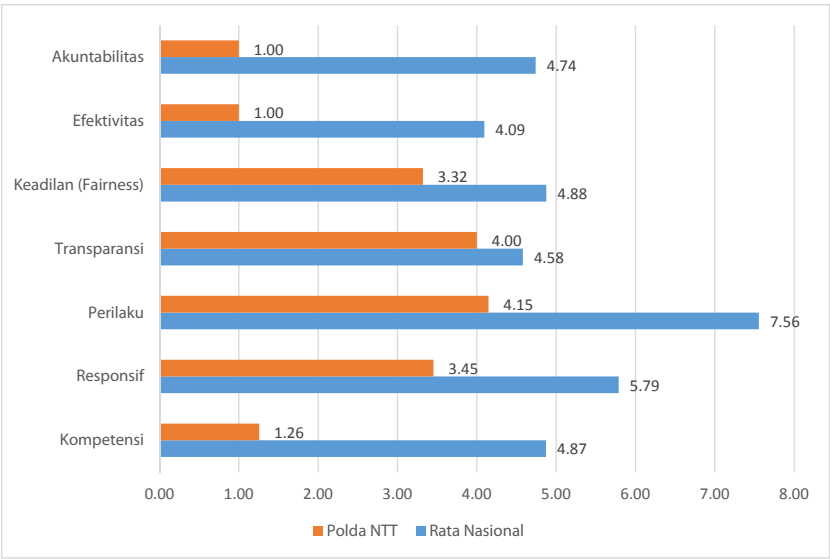


Grafik 5. Kinerja Satker Polair

ITK Satker Polair Polda NTT (4,24) masuk kategori “cenderung buruk”. Berdasarkan prinsip, aatu dari tujuh prinsip tata kelola pada Satker Polair Polda NTT menempati skor diatas rata-rata nasional, yakni prinsip Perilaku (7,26) dengan perbedaan poin sebesar 0,10 bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (7,06). Pada satker Polair, prinsip Perilaku merupakan prinsip yang diterapkan cukup baik. Hal ini terbukti dari laporan objektif mengenai pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana yang dilakukan oleh personel.

Prinsip Akuntabilitas (1,00) memiliki perbedaan poin sebesar 3,77 bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (4,77). Prinsip Efektifitas (2,90) memiliki perbedaan poin yang cukup besar yaitu 3,23 bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (6,13). Prinsip Keadilan (6,31) memiliki perbedaan poin sebesar 0,83 dengan nilai rata-rata nasional (7,14). Prinsip Transparansi (4,00) memiliki perbedaan poin sebesar 1,06 dengan nilai rata-rata nasional (5,06). Prinsip Responsif (5,33) memiliki perbedaan poin sebesar 0,65 dengan nilai rata-rata nasional (5,98). Prinsip Kompetensi (2,48) memiliki perbedaan poin sebesar 0,35 dengan nilai rata-rata nasional (2,83). Prinsip tata kelola yang memiliki skor terendah adalah Akuntabilitas (1,00).

5. Reserse Kriminal Umum (Reskrim Umum)



Grafik 6. Kinerja Satker Reskrim Umum

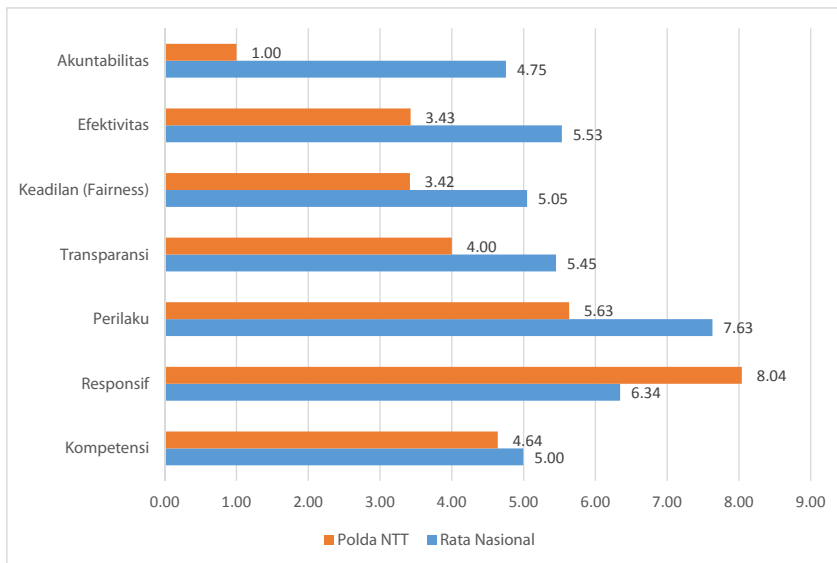
ITK Reskrim Umum Polda NTT hanya (2,79) dan masuk kategori “buruk”. Berdasarkan prinsip, tidak ada prinsip Satker Reskrim Umum Polda NTT yang memiliki skor di atas rata-rata nasional. Bahkan perbedaan poin setiap prinsip bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional memiliki perbedaan poin yang cukup jauh. Prinsip Akuntabilitas sama seperti pada Satker sebelumnya (Binmas, Lalu Lintas, Intelkam, dan Polair) memiliki nilai yang sama yaitu 1,00 dan merupakan yang terendah bila dibandingkan dengan nilai pada Satker lainnya.

Prinsip Efektivitas juga dinilai rendah dengan nilai 1,00. Nilai tersebut memiliki perbedaan poin yang cukup jauh yaitu 3,09 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (4,09). Prinsip Keadilan (3,32) memiliki perbedaan poin 1,56 bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (4,88). Prinsip Transparansi (4,00) memiliki perbedaan poin 0,58 bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (4,58).

Selanjutnya, Prinsip Perilaku (4,15) memiliki perbedaan poin yang cukup jauh sebesar 3,41 poin bila dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (7,56). Prinsip Responsif (3,45) memiliki perbedaan poin sebesar 2,34 dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (5,79). Prinsip Kompetensi (4,87) memiliki perbedaan poin sebesar 3,61 dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (4,87).

Seluruh prinsip pada Satker Reskrim Umum memiliki prinsip dengan skor yang rendah, antara lain karena persentase jumlah personel Reskrim Umum terhadap DSPP personel Reskrim hanya 47% (dari 184 DSP, hanya 87 jumlah riil personel), begitu juga dengan nilai LAKIP yang didapatkan juga hanya mendapatkan poin 1,00.

## 6. Reserse Kriminal Khusus (Reskrim Khusus)



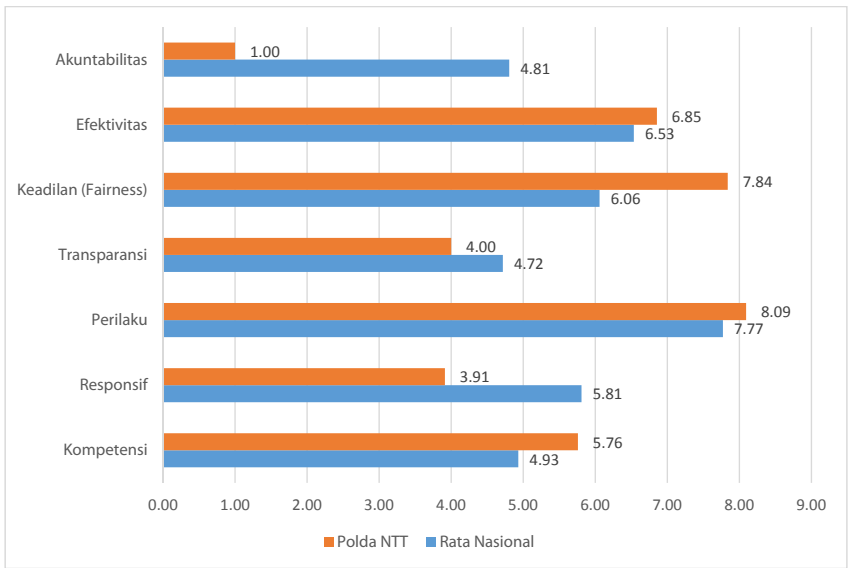
Grafik 7. Kinerja Satker Reskrim Khusus

ITK Satker Reskrimsus Polda NTT memperoleh skor 4,74 dan masuk skala kategori “cenderung buruk”. Berdasarkan prinsip, apabila dibandingkan dengan rata-rata nasional, hanya prinsip Responsif (8,04) yang nilainya berada di atas rata-rata nasional (6,34), sekaligus merupakan prinsip dengan perolehan nilai tertinggi. Hal ini diantaranya karena rata-rata kecepatan penanganan perkara berdasarkan survei persepsi, mendapatkan nilai 6,19. Begitu juga dengan jumlah Piranti Lunak (Pilun) atau SOP inisiatif yang dimiliki terhadap total Pilun yang dimiliki Satker Khusus yang mendapatkan skor sempurna 10,00.

Selebihnya Satker Reskrim Khusus memiliki nilai prinsip (Akuntabilitas, Efektivitas, Keadilan, Transparansi, Perilaku, dan Kompetensi) di bawah rata-rata nasional dengan perbedaan poin yang cukup besar. Prinsip Akuntabilitas (1,00) masih sama seperti Satker yang telah dipaparkan sebelumnya, menjadi prinsip dengan nilai terendah dikarenakan nilai LAKIP yang hanya mendapatkan poin 1,00.

Prinsip lainnya seperti prinsip Efektivitas (3,43) memiliki perbedaan poin sebesar 2,10 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (5,53). Prinsip Keadilan (3,42) memiliki perbedaan poin sebesar 1,63 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (5,05). Prinsip Transparansi (4,00) memiliki perbedaan poin sebesar 1,45 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (5,45). Prinsip Perilaku (5,63) memiliki perbedaan poin sebesar 2,00 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional (7,63). Prinsip Kompetensi (4,64) memiliki perbedaan poin sebesar 0,36 poin dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional.

## 7. Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)



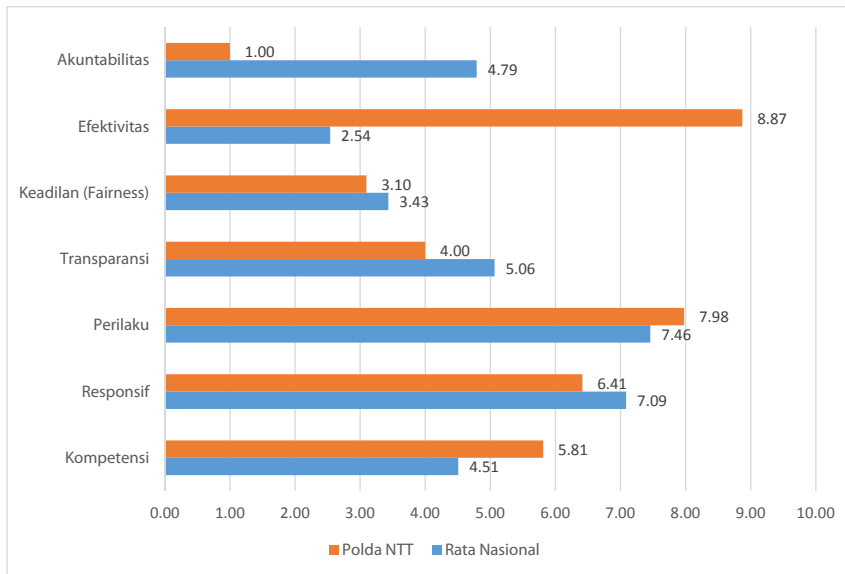
Grafik 8. Kinerja Satker Reskrim Narkoba

ITK Satker Reskrim Narkoba Polda NTT memperoleh poin 6,26 masuk skala kategori “cederung baik”. Sebagai Satker dengan kinerja terbaik di Polda NTT, Satker Reskrim Narkoba memiliki empat prinsip dengan nilai di atas rata-rata nasional. Keempat prinsip tersebut adalah Efektivitas (6,85), Keadilan (7,84), Perilaku (8,09), Kompetensi (5,76). Namun, tiga prinsip lainnya yaitu Akuntabilitas (1,00), Transparansi (4,00), dan Responsif (3,91) memiliki nilai di bawah rata-rata nasional.

Sama seperti Satker yang telah dipaparkan sebelumnya, Prinsip Akuntabilitas masih menjadi yang terendah, dengan perolehan nilai 1,00 dengan perbedaan poin 3,81 dengan perolehan nilai rata-rata nasional (4,81). Pada Prinsip Keadilan, Satker Reskrim Narkoba memiliki persentase yang tinggi yaitu sebesar 50% mengenai rasio jumlah anggota penyidik perempuan berbanding penyidik laki-laki. Sementara Prinsip Kompetensi disumbang berdasarkan data objektif, persentase jumlah personel Reskrim Narkoba terhadap DSPP personel Reskrim mendapatkan skor 80% (157 personil DSPP, 125 personil riil).

## 8. Samapta Bhayangkara (Sabhara)

ITK Satker Sabhara Polda NTT memperoleh poin 6,04 masuk skala kategori “sedang”. Dari tujuh prinsip ITK Satker Sabhara Polda NTT, lima diantaranya lebih rendah dari rata-rata nasional. Hanya dua prinsip yaitu Efektivitas (8,87) dan Perilaku (7,98) yang bernilai lebih tinggi dari rata-rata nasional. Ini menunjukkan bahwa Satker Sabhara Polda NTT belum cukup berhasil dalam menerapkan tata kelola yang baik di lingkungannya.



Grafik 9. Kinerja Satker Sabhara

Satu prinsip yang berhasil diterapkan dengan baik oleh Satker Sabhara Polda NTT adalah Efektivitas. Nilai prinsip ini (8,87) jauh lebih tinggi dibanding rata-rata nasional (2,54), dengan perbedaan poin yang sangat tinggi (6,33 poin). Hasil ini merujuk pada tingginya persentase serapan anggaran yang dimiliki oleh Satker Sabhara, yaitu 98,75% (jumlah anggaran yang ditetapkan sebesar Rp. 13.960.208.000, realisasinya sebesar Rp. 13.785.063.006). Prinsip Akuntabilitas (1,00) merupakan nilai prinsip terendah diraih Satker Sabhara. Hal ini disebabkan oleh nilai LAKIP yang tidak ada, sehingga hanya mendapatkan skor sangat buruk (1,00).

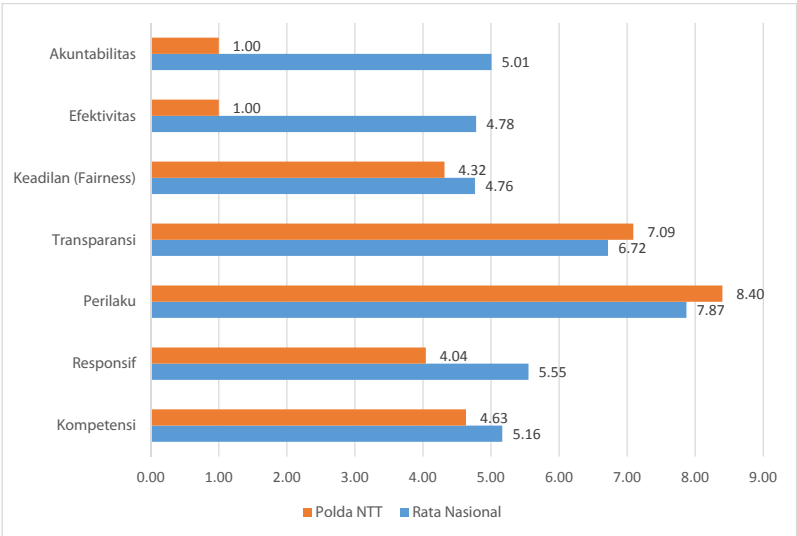
## 9. Sumberdaya Manusia (SDM)

ITK Satker SDM Polda NTT memperoleh poin 4,94 masuk skala kategori “sedang”, namun di bawah rata-rata Nasional Satker SDM (5,65). Satker SDM Polda NTT dinilai belum mampu menerapkan prinsip tata kelola yang baik. Lima dari tujuh prinsip yang ada nilainya lebih rendah dibanding rata-rata nasional, yaitu prinsip Akuntabilitas (1,00), Efektivitas (1,00), Keadilan (4,32), Responsif (4,04), dan Kompetensi (4,63). Hanya dua prinsip mendapatkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata nasional, yaitu prinsip Transparansi (7,09) dan prinsip Perilaku (8,40).

Prinsip Perilaku merupakan prinsip yang diterapkan cukup baik di lingkungan Satker SDM. Terbukti dari laporan objektif mengenai kecilnya angka pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana yang dilakukan oleh personel Satker ini sehingga mendapatkan skor 8.40 berbanding 7.87 dengan nilai nasional. Prinsip Akuntabilitas (1,00) dan prinsip Efektivitas (1,00) masih belum cukup baik diterapkan oleh Satker SDM. Hal ini berkaitan



dengan tidak adanya nilai LAKIP. Sementara prinsip efektifitas berkaitan persentase serapan anggaran yang masih belum optimal, yaitu sebesar 84%. Perencanaan anggaran Satker SDM sebesar Rp. 10.119.253.000 yang terealisasi sebesar Rp. 8.549.849.928.



Grafik 10. Kinerja Satker SDM

## Kinerja Layanan Publik

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Polda berkaitan dengan administrasi pelayanan SIM, STNK, BPKB, dan SKCK. Berdasarkan hasil kajian diketahui bahwa total skor survey pelayanan publik Polda NTT adalah 1.661 dan menduduki peringkat terakhir (31). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Polda NTT masih memerlukan banyak perbaikan dalam hal layanan publik secara keseluruhan.

### 1. SIM

Berdasarkan Survei Layanan Publik SIM, Polda NTT berada pada urutan 27 dengan skor 462. Berada di peringkat 27, Polda NTT merupakan Polda dengan peringkat layanan SIM dua terendah di antara seluruh Polda di Indonesia. Dua Polda terbawah lainnya yaitu Papua (30) dengan nilai 427 dan Maluku (31) dengan nilai 385.

Beberapa penyebab rendahnya skor ini antara lain belum optimalnya penggunaan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan; rendahnya kualitas pengaduan beserta sarananya; rendahnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); belum tersedianya sistem informasi pelayanan secara elektronik; dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan.

## **2. STNK**

Polda NTT menempati peringkat ke-31 dengan skor 500 dalam Survei Layanan Publik STNK. Skor jauh di bawah skor rata-rata nasional yang nilainya 753. Dibanding Polda lain di sekitar wilayahnya, Polda NTT masih tertinggal dari Polda Papua (27) dengan skor 557 dan Polda NTB (24) dengan skor 615.

Kinerja pelayanan yang belum cukup baik ini utamanya terdapat pada belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik, belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan dan rendahnya optimalisasi sarana dan prasarana untuk proses pelayanan. Padahal ketiga hal tersebut merupakan aspek yang penting dalam menunjang kinerja pelayanan.

## **3. BPKB**

Merujuk pada Survei Layanan Publik BPKB, Polda NTT menempati peringkat ke-30 dengan total skor sebesar 412. Nilai yang diperoleh ini lebih rendah dari rata-rata nasional sebesar 699. Apabila dibanding dengan Polda lain di sekitar wilayah NTT, nilai Polda NTT atas layanan BPKB ini lebih rendah dari Polda Papua (27) dengan nilai 480 dan Polda NTB (26) dengan nilai 557.

Beberapa hal yang mengindikasikan rendahnya kinerja pelayanan adalah rendahnya kualitas pengaduan atas layanan yang diberikan, rendahnya skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Pelayanan BPKB pada Polda NTT, sistem pengelolaan pengaduan dinilai masih belum jelas. Tidak ada petugas yang secara khusus menangani pengaduan pelayanan BPKB ini. Akibatnya, jumlah pengaduan yang diselesaikan sangat sedikit.

## **4. SKCK**

Hasil Survei Pelayanan Publik SKCK menunjukkan bahwa Polda NTT menempati peringkat ke-31 dengan skor 287. Skor Layanan Publik SKCK ini merupakan skor terkecil dibanding layanan public lainnya (SIM, STNK, BPKB). Rendahnya skor ini utamanya ditunjukkan oleh kinerja yang belum baik pada pengaduan layanan, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan SKCK, belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Pada aspek pengaduan layanan, sarana pengaduan masih sedikit, belum jelasnya sistem/prosedur pengaduan, belum adanya petugas khusus yang menangani pengaduan sehingga pengaduan yang diselesaikan tidak tercatat. Bahkan, pada pelayanan SKCK ini belum dilaksanakan survey IKM selama periode penilaian berlangsung. Padahal Survei IKM ini sangat penting untuk dilaksanakan sebagai evaluasi pelaksanaan pelayanan dan perbaikan pelayanan ke depan. Sistem informasi secara elektronik juga belum diterapkan pada pelayanan SKCK Polda NTT ini. Pelayanan masih bersifat manual.

## Kesimpulan Dan Rekomendasi

Pembahasan mengenai kesimpulan dan rekomendasi ini akan dimulai dari SDM yang menjalankan tugas-tugas lembaga. Secara umum, jumlah personil setiap satker terhadap DSPP sudah cukup memadai. Persentase jumlah personil Satker terhadap DSPP antara lain: pada Satker Binmas 86% (DSP = 57, riil = 49) namun tidak ada personil yang sedang mengikuti pendidikan kompetensi. Pada Satker Lantas persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 80% (DSP = 157, riil = 125), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 12 orang (10%). Pada Satker Intelkam persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 71% (DSP = 133, riil = 95), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 16 orang (17%). Pada Satker Polair persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 106% (DSP = 187, riil = 198), namun tidak ada personil yang sedang mengikuti pendidikan kompetensi. Pada Satker Krimum persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 47% (DSP = 184, riil = 87), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 42 orang (48%). Pada Satker Krimsus persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 55% (DSP = 107, riil = 59), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 3 orang (5%). Pada Satker Narkoba persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 80% (DSP = 157, riil = 125), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 12 orang (10%). Pada Satker Sabhara persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 77% (DSP = 307, riil = 237), namun tidak ada personil yang sedang mengikuti pendidikan kompetensi. Pada Satker SDM persentase jumlah Satker terhadap DSPP sebesar 135% (DSP = 31, riil = 44), dan dari jumlah personil yang ada yang memiliki kompetensi 9 orang. Ini menunjukkan masih kurangnya pendidikan dan pelatihan bagi para personil. Diperlukan peningkatan kapasitas dan kualitas SDM melalui berbagai pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja lembaga, termasuk didalamnya transportasi dalam bertugas. Satker Lantas merupakan Satker yang paling banyak memiliki sarana transportasi, hal ini dikarenakan Satker Lantas berhubungan dengan masyarakat dalam hal berkendara. Terdapat 18 unit kendaraan roda dua, 5 unit sedan, 6 unit minibus pada Satker Lantas. Terdapat 39 unit kendaraan roda dua, 1 unit sedan, 3 unit minibus, 3 unit truk dan 3 unit bus pada Satker Sabhara. Kemudian pada Satker Polair memiliki 7 unit kendaraan roda dua, 8 unit kendaraan roda empat, kapal dengan berbagai tipe seperti: 13 unit kapal, 9 unit kapal tipe C1, 4 unit kapal tipe C3. Jumlah ini sudah mencukupi kebutuhan sarana transportasi Satker ini.

Beberapa Satker masih memiliki sarana transportasi yang terbatas, seperti Satker Reskrim Narkoba memiliki memiliki 18 unit kendaraan roda dua, 6 unit minibus, 5 unit sedan, dan 1 unit bus. Pada Satker Binmas terdapat 1 unit kendaraan roda dua, dan 3 unit sedan. Pada Satker Intelkam terdapat 1 unit kendaraan roda dua, dan 3 unit minibus. Pada Satker Krimsus terdapat 3 unit kendaraan roda dua, dan 2 unit minibus. Pada Satker SDM terdapat 2 unit kendaraan roda dua, dan 1 unit mini bus. Pada Satker Krimum memiliki 6 mini bus sebagai sarana transportasi penunjang. Setiap satker membutuhkan sarana transportasi yang memadai, baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Jumlah kendaraan ini perlu disesuaikan dengan jumlah personil pada masing-masing satker. Ini dimaksudkan untuk mendukung dan menjaga mobilitas personil dalam rangka menjalankan tugasnya.

Sebagai hasil dari pengawasan terhadap setiap satker dalam Polda, bisa dilihat melalui nilai Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Berdasarkan hasil LAKIP tersebut, kinerja seluruh Satker dinilai sangat buruk. Seluruh penilaian prinsip Akuntabilitas Polda NTT di semua Satker mendapatkan skor terendah yakni 1,00 dikarenakan penilaian LAKIP yang tidak ada.

Dilihat dari jumlah personil yang terbukti melanggar kode etik, disiplin dan pidana, pada Satker Krimsus memiliki pelanggaran tertinggi yaitu, 1 pelanggaran kode etik, 4 pelanggaran disiplin, dan 1 pelanggaran pidana, 4 personil melakukan pelanggaran disiplin pada Satker Polair, 2 personil melakukan pelanggaran disiplin pada Satker Reskrim Narkoba, dan 5 personil melakukan pelanggaran disiplin pada Satker Sabhara. Tidak ada personil pada lima Satker (Binmas, Intelkam, Lantas, Krimum, dan SDM) yang melakukan pelanggaran. Adanya personil yang melanggar ini menunjukkan perilaku personil yang kurang baik. Sebagai institusi penegak hukum dan pemberantas pelanggaran, seyogyanya seluruh personil Polda menjadi pilar utama dalam menegakkan dan melaksanakan peraturan yang ada.

Secara umum, serapan anggaran pada seluruh satker Polda NTT baik. Namun, pada Satker Lantas dan Intelkam, serapan anggaran lebih dari 100%. Pada Satker Lantas persentase realisasi anggaran 101%, penetapan anggaran sebesar Rp. 9.600.781.000 dengan realisasi sebesar Rp. 9.787.731.025. Pada Satker Intelkam persentase realisasi anggaran 102%, penetapan anggaran sebesar Rp. 7.683.887.000 dengan realisasi sebesar Rp. 7.889.156.879. Persentase serapan anggaran pada satker Binmas sebesar 97% dengan penetapan anggaran sebesar Rp 3.945.966.000, sementara realisasinya Rp 3.866.599.000. Persentase serapan anggaran pada Satker Narkoba sebesar 94% dengan penetapan anggaran sebesar Rp 9.600.781.000 namun realisasinya Rp 9.787.731.025. Pada Satker Krimum persentase realisasi anggaran 86%, penetapan anggaran sebesar Rp. 7.583.391.000 dengan realisasi sebesar Rp. 6.542.985.215. Pada Satker Krimsus persentase realisasi anggaran 77%, penetapan anggaran sebesar Rp. 5.848.055.000 dengan realisasi sebesar Rp. 4.503.837.429. Pada Satker Polair persentase realisasi anggaran 92%, penetapan anggaran sebesar Rp. 12.696.753.000 dengan realisasi sebesar Rp. 11.694.435.324. Pada Satker SDM persentase realisasi anggaran 84%, penetapan anggaran sebesar Rp. 10.119.253.000 dengan realisasi sebesar Rp. 8.549.849.928. Pada Satker Sabhara persentase realisasi anggaran 98%, penetapan anggaran sebesar Rp. 13.960.208.000 dengan realisasi sebesar Rp. 13.785.063.006. Diperlukan perencanaan anggaran yang tepat sehingga anggaran tersebut dapat terserap lebih efektif lagi.

Pada aspek layanan umum baik SIM, STNK, BPKB dan SKCK, beberapa kelemahan Polda NTT terletak pada belum jelasnya mekanisme pengaduan, belum adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik dan belum adanya penetapan target kinerja dan capaian pelayanan. Akibatnya, skor pelayanan publik SIM, STNK, BPKB dan SKCK dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara cukup rendah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan publik, Polda NTT perlu merumuskan mekanisme pengaduan pelayanan yang jelas. Sarana pengaduan seperti kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya

perlu diperbanyak. Polda pun perlu menyediakan pegugas khusus yang menangani pengaduan pelayanan publik tersebut sehingga pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan masyarakatpun semakin puas atas kinerja pelayanan Polda. Untuk menilai kinerja pelayanan public tersebut, Polda perlu melaksanakan survei IKM. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan berdasarkan kepuasan masyarakat serta menjadi dasar bagi perbaikan pelayanan ke depan. Kecanggihan sistem informasi perlu diterapkan pada layanan Polda tersebut. Hal ini berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan. Polda juga perlu menetapkan target kinerja pelayanan dan pencapaiannya agar kinerja layanan publik tersebut lebih terarah.





POLDA MALUKU



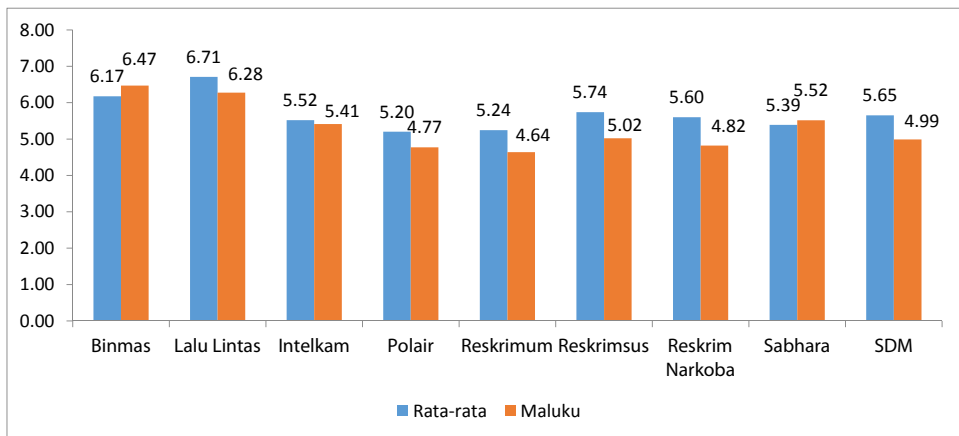


# POLDA MALUKU

**Peringkat ITK: 23**

**Nilai ITK: 5,32**

**Peringkat Layanan Publik: 29**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Maluku



*Police Governance Index* (PGI) atau Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) menempatkan Kepolisian Daerah Maluku pada peringkat **23** dari 32 Polda di Indonesia. Skor ITK yang didapat yaitu 5,32 masuk skala kategori “sedang”. Peringkat ini merupakan gambaran komprehensif terhadap kinerja 7 (tujuh) prinsip tata kelola yang dilakukan pada 9 (Sembilan) Satuan kerja operasional Polda.

Jika dibandingkan dengan Polda Maluku Utara, ranking Polda Maluku masih lebih baik dengan selisih sebesar 0.49 poin. Namun jika dibandingkan dengan Polda lain, Polda Maluku masih dibawah Polda Sulut dan beberapa ranking di bawah Polda Gorontalo.

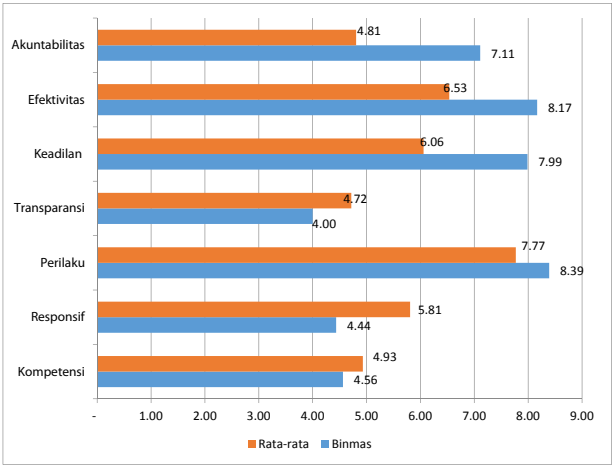
Di sisi pelayanan publik Polda Maluku menempati peringkat 29. Total nilai yang diperoleh adalah 1836 dari 4000. Nilai tersebut diperoleh dari pelayanan SIM (385), STNK (497), BPKB (542), dan SKCK (412) dari nilai maksimal di setiap pelayanan adalah 1000.

Terdapat dua prinsip yang berhasil mendapatkan nilai di atas angka 6,00 yaitu prinsip Akuntabilitas (7,56) dan Perilaku (6,82), sedangkan prinsip lainnya mempengaruhi total nilai yang diperoleh oleh Polda Maluku. Tiga prinsip terendah tata kelola Polda Sulut ada pada prinsip Keadilan (4,90), Efektivitas (4,53), dan prinsip Kompetensi (4,14) yang mendapatkan nilai paling rendah.

Dari 9 (Sembilan) Satker yang dinilai, hanya Binmas dan Lantas yang mendapatkan nilai di atas (6,00). Oleh karenanya, salah satu rekomendasi utama dalam perbaikan tata kelola Polda Maluku adalah meningkatkan kompetensi seluruh personil Polda Maluku.

## Polda Maluku Berdasarkan ITK Satker

### 1. Satker Pembinaan Masyarakat (Binmas)



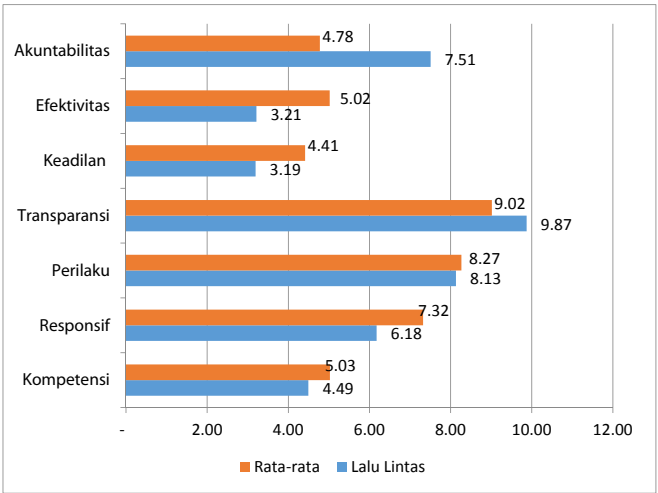
Grafik 2. Prinsip Satker Binmas Polda Maluku

Satker Binmas merupakan satker terbaik pada Polda Maluku dengan total perolehan nilai indeks 6,47 di atas rata-rata tren nasional 6,17. Beberapa prinsip yang berkontribusi positif terhadap prestasi ini antara lain prinsip Perilaku (8,39), Efektivitas (8,17), Keadilan (7,99) dan Akuntabilitas (7,11). Sedangkan prinsip Transparansi (4,00), Responsif (4,44) dan Kompetensi (4,56) turut mempengaruhi rendahnya nilai Binmas secara keseluruhan.

Kontribusi terbesar pada Satker Bimmas Polda Maluku dipengaruhi oleh Prinsip Perilaku yaitu dengan nilai 8.39. Skor tinggi yang diperoleh Prinsip Perilaku tersebut, dipengaruhi oleh tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Nilai integritas Satker Binmas juga memberikan kontribusi dengan masuk ke kategori cenderung baik (7,00).

Anggaran yang terserap dengan baik juga memberikan kontribusi positif terhadap nilai Efektivitas. Namun rasio personil Bhayangkara Pembina (Bhabin) di desa sangat perlu ditingkatkan karena masih terdapat ketimpangan jumlah personil Bhabin yang cenderung banyak di satu tempat dan sangat jarang di tempat yang membutuhkan. Rasio Bhabin per desa di Maluku saat ini terbilang kurang ideal yaitu 701 Bhabin untuk 1,071 desa yang berarti 1 personil harus memantau 2 desa.

## 2. Lalu Lintas (Lantas)



Grafik 3. Prinsip Satker Intelkam Polda Maluku

Satker Lantas merupakan satker terbaik kedua di Polda Maluku dengan total nilai 6,28. Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Satker ini adalah prinsip Transparansi yakni sebesar 9.87. Transparansi dipengaruhi oleh tingginya tingkat keterbukaan anggaran dan tingkat keterbukaan prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB di Polda Maluku. Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah prinsip Keadilan dan Efektivitas dengan perolehan 3,19 dan 3,21.

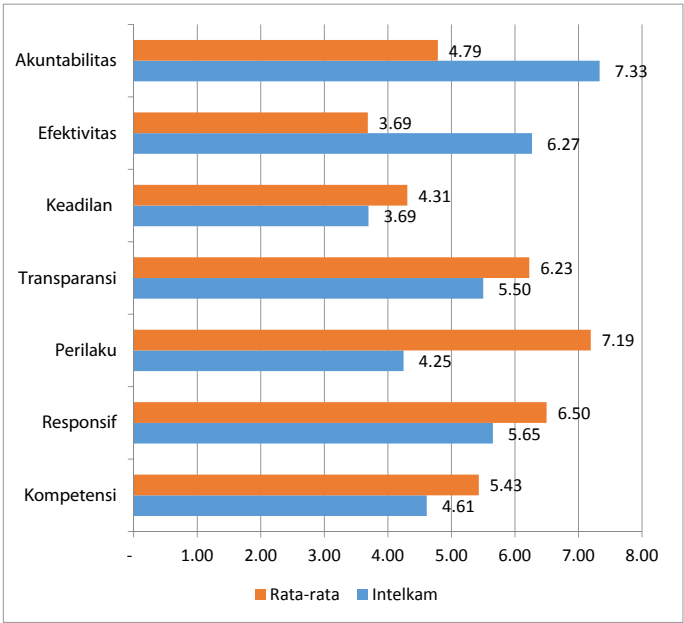
Prinsip Perilaku, Akuntabilitas dan Responsif berkontribusi positif terhadap indeks Lantas. Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh hampir tidak adanya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana serta integritas sebagai anggota lantas. Dalam prinsip Akuntabilitas misalnya satker ini memperoleh nilai tinggi (7,51). Prinsip ini diambil dari nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) yang

dinilai cukup baik oleh MenPANRB. Untuk responsivitas, Satker Lantas Maluku dianggap cukup dalam melaksanakan Turjawali Lantas, Kecepatan mendatangi TKP Kecelakaan dan pembuatan SIM, STNK dan BPKB. Namun kurang dalam hal membuat Pilun atau SOP inisiatif.

Meskipun beberapa hal di atas telah dijabarkan terkait dengan capaian positif Satker Lantas, terdapat pula prinsip yang berkontribusi negatif yaitu prinsip Keadilan dan Efektivitas. Dari indikator Keadilan, Lantas Maluku masih terindikasi melakukan diskriminasi dalam pelaksanaan turjawali (kuesioner persepsi). Dijamping tidak adanya Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas.

Dari indikator prinsip Efektifitas, meskipun terjadi penurunan angka kecelakaan Lantas, namun kinerja satker dipengaruhi oleh buruknya serapan anggaran; tidak adanya sarana pengaduan di layanan SIM, BPKB dan STNK dengan menggunakan *website* dan media sosial; tidak adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat; dan rendahnya realisasi target PNPB.

3. Intelkam



Grafik 4. Prinsip Satker Intelkam Polda Maluku

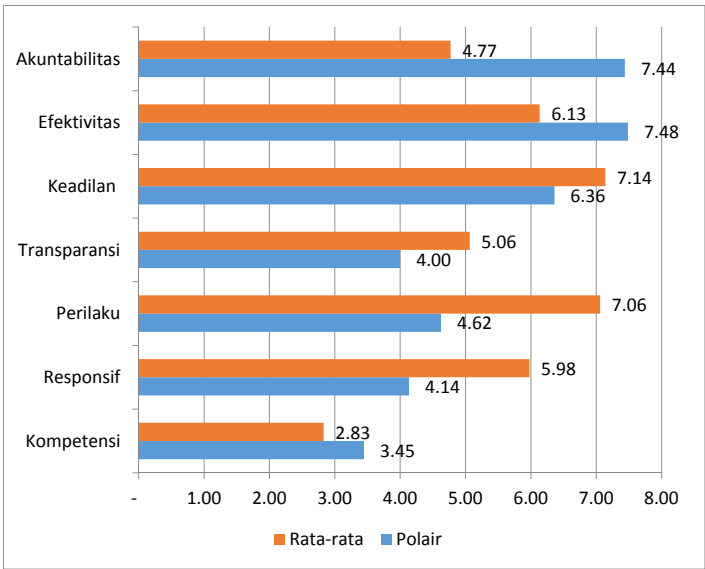
Satker Intelkam menduduki posisi keempat dengan nilai 5,41. Prinsip Akuntabilitas merupakan prinsip terbaik pada satker ini dengan skor sebesar 7,33, diikuti dengan prinsip Efektivitas (6,27), dan Responsif (5,50).

Beberapa prinsip yang mempengaruhi belum optimalnya kinerja satker Intelkam antara lain prinsip Keadilan (3,69), Perilaku (4,25) dan Kompetensi (4,61).

Beberapa rekomendasi yang dapat diambil oleh Satker ini adalah memperbaiki kompetensi terutama dalam hal persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi Intelkam berbanding personel riil Intelkam. Selain itu, meningkatkan dokumentasi Pilun Mabes Polri. Di samping hal tersebut, Inisiatif untuk mengangkat Polwan sebagai pejabat struktural dan menghilangkan praktik diskriminasi juga dapat menaikkan kinerja prinsip ini. Nilai Perilaku Intelkam Maluku sangat rendah dikarenakan tidak tersedianya laporan pengawasan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana. Tidak tersedia laporan, bukan berarti tidak ada pelanggaran, karenanya mendapat nilai jelak. Namun hasil survei menunjukkan integritas personil Intelkam masih tergolong cenderung baik.

Prinsip Kompetensi sebaiknya juga harus diperhatikan oleh Polda Maluku. Minimnya jumlah personil yang memiliki kompetensi, secarang langsung juga akan mempengaruhi tingkat efektivitas satker dalam melacak dan merespon ancaman laten.

#### 4. Satker Polair



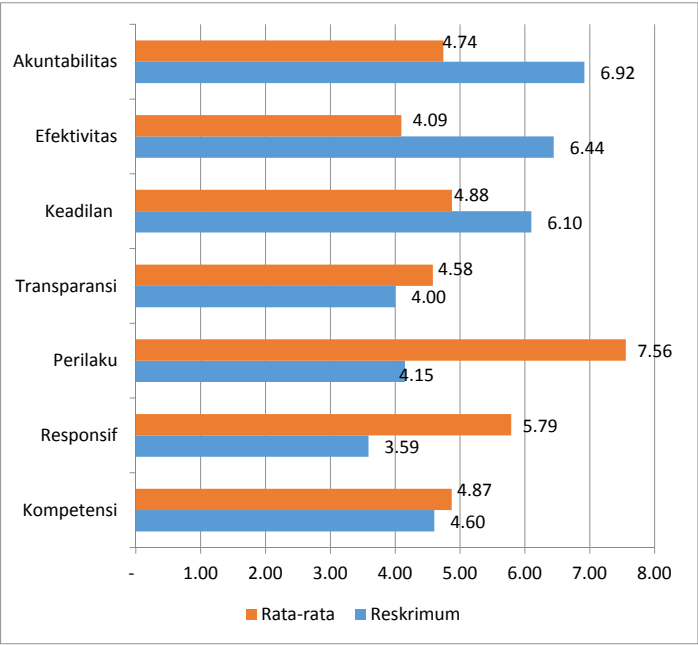
Grafik 5. Prinsip Satker Polair Polda Maluku

Sebagai wilayah kepulauan, kinerja Satker Polair Maluku memprihantinkan. Nilai keseluruhan Satker Polair yang cenderung buruk (4,77) akan merugikan Provinsi Maluku secara keseluruhan. Dengan wilayah perairan 527.191 Km<sup>2</sup> dan 15 pelabuhan, Polair memerlukan perhatian khusus dari Polda Maluku. Kinerja tata kelola yang buruk ini disebabkan oleh rendahnya kinerja Transparansi (4,00), Responsif (4,14) dan Kompetensi

(3,45). Prinsip Transparansi ini dipengaruhi tingkat keterbukaan anggaran Polair dalam melelola anggaran satuan kerja. Hal ini cukup kontras dengan nilai AKIP yang cukup tinggi. Karena prinsip tata kelola yang baik dan komprehensif adalah baik dan seimbang nya nilai prinsip Akuntabilitas dan Transparansi secara bersama.

Rendahnya Prinsip Kompetensi disebabkan jumlah personel Polair yang rill tidak sesuai dengan DSPP personel Polair; rendahnya persentase jumlah personel Polair yang memiliki kompetensi Polair (ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Bimmas) berbanding DSPP Polair; rendahnya rasio kapal Polair dibanding luas wilayah perairan operasional yang menjadi tanggung jawab Polda; dan memadainya jumlah Personel Polair untuk menjaga keamanan sesuai dengan jumlah pelabuhan yang menjadi tanggung jawab Polda.

5. Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)



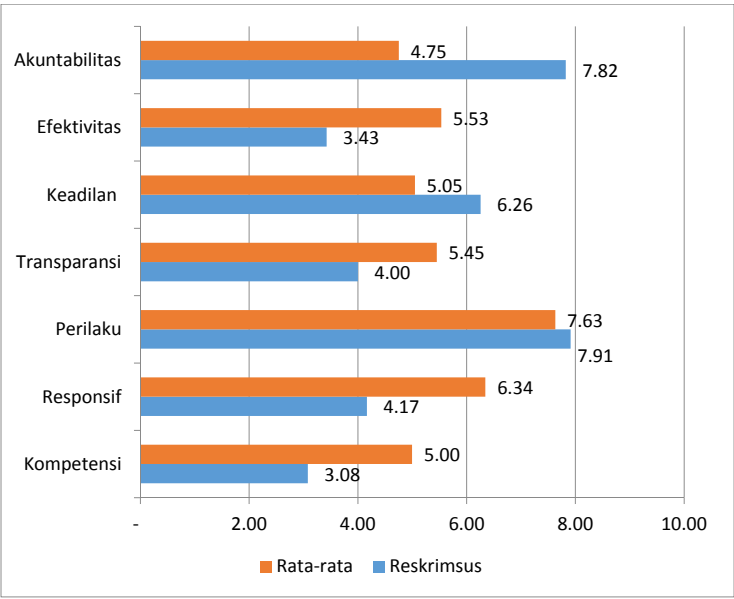
Grafik 6. Prinsip Satker Reskrimum Polda Maluku

Satker Reskrimum memperoleh nilai 4,64 untuk kinerja keseluruhan prinsip tata kelola. Tiga prinsip yang positif antara lain prinsip Akuntabilitas (6,92), Efektivitas (6,44) dan Keadilan (6,10). Sedangkan prinsip lainnya berada di bawah nilai 5,50 dan jauh di bawah nilai rata-rata prinsip Satker Reskrimum 31 Polda lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Polda Maluku harus memperhatikan satker ini secara khusus.

Di antara yang perlu dapat perhatian khusus yaitu Prinsip Responsif, dengan nilai terendah (3,59). Selain itu juga Prinsip Transparansi dengan nilai 4,00. Untuk perbaikan transparansi, disarankan kepada Satker Reskrim untuk membuka akses anggaran Reskrim dalam pengelolaan keuangan dan data jumlah pelanggaran dan data penunjang lainnya dengan publikasi di papan pengumuman satker.

Posisi Prinsip Efektifitas pada satker ini juga tergolong cukup dengan skor 6,44 di atas rata-rata Nasional 4,09. Tercatat jumlah kasus pidana 3.295, kasus yang dipidanakan 323 dan yang di-P21-kan sebanyak 172 kasus. Prosentase serapan anggaran Reskrim juga belum optimal. Mungkin hal ini yang mendorong alokasi anggaran yang kurang pada peningkatan kompetensi personel Reskrim. Disayangkan pula hasil survei menunjukkan masih adanya perlakuan diskriminatif berdasarkan faktor tingkat ekonomi sehingga integritas dan perilaku personil kurang baik.

### 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)



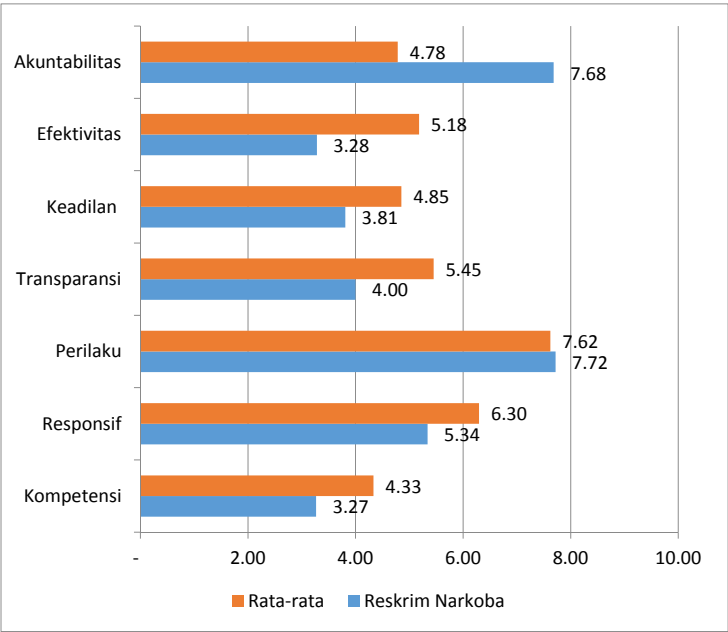
Grafik 7. Prinsip Satker Reskrimsus Polda Maluku

Performa Reskrimsus tidak jauh berbeda dengan Reskrim dengan perolehan nilai (5,02). Beberapa prinsip yang memperoleh nilai di atas angka 66 yaitu prinsip Perilaku (7,91), Akuntabilitas (7,82), dan Keadilan (6,26). Sedangkan prinsip lainnya memperoleh nilai merah di bawah 5. Untuk perbaikan, prinsip yang memerlukan perhatian khusus adalah prinsip Transparansi (4,00), Efektivitas (3,43), Responsif (4,17) dan Kompetensi (3,08). Tentunya prinsip-prinsip ini saling berhubungan satu dengan lainnya terutama Efektivitas, Responsif dan Kompetensi.

Tidak terbukanya penggunaan keuangan membuat satker ini memperoleh nilai 4,00 pada Prinsip Transparansi. Jadi meskipun nilai tertinggi didapatkan oleh Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 7,82, tapi dengan akses anggaran yang tertutup, hasil penilaian AKIP tersebut perlu dipertanyakan validitasnya.

Beberapa titik perbaikan dan peningkatan kinerja harus dilakukan terutama pada kualitas kompetensi personil. Salah satu caranya dengan memastikan semua personil mendapatkan pendidikan yang memadai, sehingga dapat meningkatkan kinerja termasuk kerapihan dokumentasi dan arsip. Dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya, tentunya satker dapat menyerap anggaran Reskrim Khusus lebih optimal lagi. Sama halnya dengan peningkatan presentase jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada.

7. Satker Reserse Kriminal Narkoba (Resnarkoba)



Grafik 8. Prinsip Satker Resnarkoba Polda Maluku

Satker Resnarkoba Polda Maluku mendapatkan nilai 4,82 untuk keseluruhan kinerja tata kelola kepolisian. Hanya ada dua prinsip yang mendapatkan evaluasi positif antara lain prinsip Akuntabilitas (7,68) dan prinsip Perilaku (7,72). Sedangkan prinsip lainnya mendapatkan rapor merah.

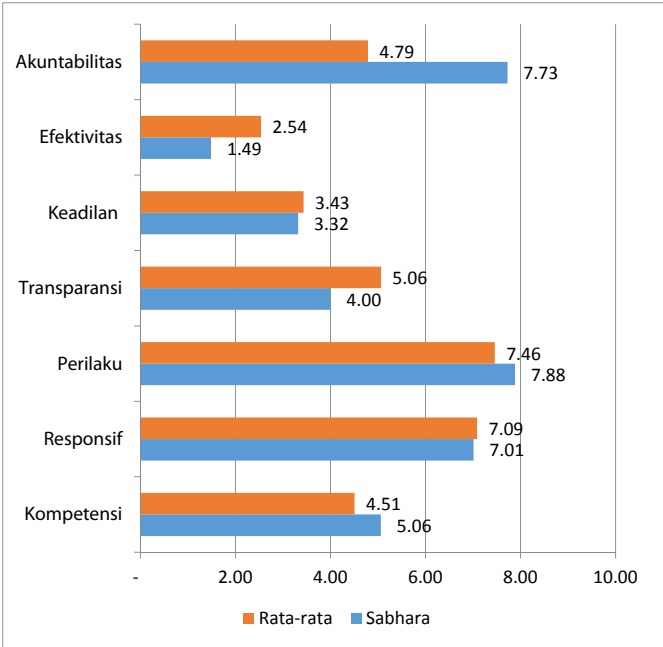
Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh sedikitnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana sedikit dan cukup tingginya tingkat integritas sebagai anggota Reserse Narkoba dilihat dari hasil survei internal dan eksternal Polda.

Beberapa titik perbaikan perlu diprioritaskan pada prinsip-prinsip yang mendapatkan nilai rendah yaitu prinsip Efektivitas (3,28), Keadilan (3,81) dan Kompetensi (3,27).

Dari sisi keadilan pelayanan, Satker Resnarkoba terindikasi tidak memberikan perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang faktor tingkat ekonomi. Tidak adanya anggota penyidik perempuan dari total 6 penyidik menunjukkan ketimpangan dalam kebijakan SDM.

Nilai kompetensi yang rendah diperoleh dikarenakan tidak seimbang presentase jumlah personel Resnarkoba terhadap DSPP personel Reskrim; rendahnya jumlah personel Resnarkoba yang memiliki kompetensi berbanding DSPP; kurangnya sarana kendaraan Roda 6, 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan Personel Reskrim Narkoba; dan rendahnya jumlah pilun yang ada di satker Resnarkoba baik pilun yang berasal dari Mabes polri maupun pilun inisiatif yang dikeluarkan atas inisiatif Polda Maluku.

8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)



Grafik 9. Prinsip Satker SabharaPolda Maluku

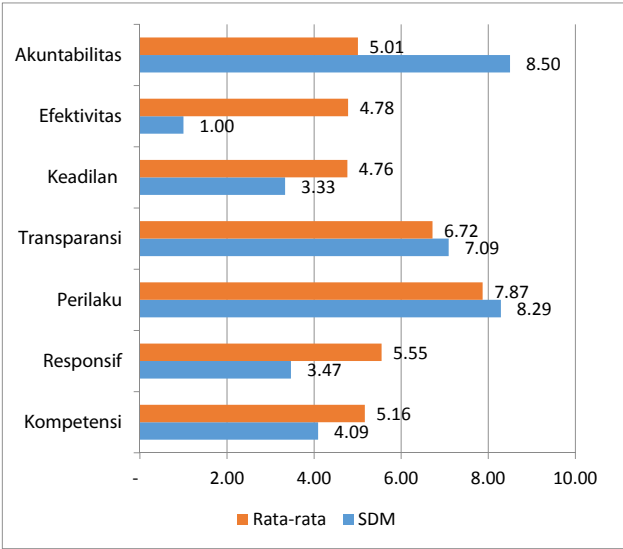
Satker ini memperoleh nilai tidak berbeda jauh dengan Reskrim yaitu 5,06. Hanya ada dua prinsip yang membantu satker ini untuk tidak mendapatkan nilai yang lebih buruk yaitu prinsip Perilaku (7,88) dan prinsip Responsif (7,09). Sedangkan beberapa prinsip lain memprihatinkan yaitu, Transparansi (4,00), Keadilan (3,32) dan Efektivitas (1,49). Nilai Efektivitas tergolong nilai yang terendah di antara semua satker.



Ketertutupan penggunaan keuangan membuat satker ini memperoleh nilai 4,00 pada Prinsip Transparansi. Jadi meskipun nilai tertinggi didapatkan oleh Prinsip Akuntabilitas dengan nilai 7,73, dengan akses anggaran yang tertutup, hasil penilaian AKIP tersebut dapat dipertanyakan.

Dari sisi keadilan pelayanan, Satker Sabhara diduga memberikan perlakuan yang tidak sama terhadap pelapor. Umumnya, perbedaan perlakuan tersebut didasari atas faktor ekonomi. Rendahnya nilai prinsip Keadilan juga terlihat dari tidak adanya pejabat perempuan dari total 6 posisi dalam satker Sabhara. Selain itu, sangat buruknya persentase serapan anggaran Satker Sabhara juga menjadi penyebab dari rendahnya skor Prinsip Efektifitas.

9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)



Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Maluku

Grafik ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan prinsip-prinsip indeks tata kelola dapat dijalankan dengan baik pada beberapa prinsip seperti Transparansi (7,09), Perilaku (8,29) dan Akuntabilitas (8.50). Namun pada beberapa prinsip lainnya seperti Keadilan (3,33), Responsif (3,47) dan Efektivitas (1,00), adalah prinsip-prinsip yang memerlukan perhatian khusus di Satker SDM. Hal inilah yang menyebabkan Satker SDM Polda Maluku masuk pada kategori buruk jika dibandingkan dengan Satker SDM lainnya.

Beberapa nilai positif satker ini antara lain tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, dan pidana; sehingga hasil survei integritas menunjukkan personil SDM cukup baik. Prosentase antara DSPP dengan riil juga tidak jauh berbeda dan adanya keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira).

Walaupun begitu, jumlah perempuan yang menduduki jabatan struktural masih minim; sehingga nilai yang dihasilkan pada prinsip Keadilan senilai 3.33. Skor minim juga diperoleh pada Prinsip Efektifitas (1.00) dikarenakan tidak adanya akses terhadap data anggaran sehingga indikator prosentase serapan anggaran SDM terhukum.

Prinsip Kompetensi mendapatkan nilai 4,09 dan termasuk dalam kategori buruk. Pada prinsip ini salah satu yang mempengaruhinya adalah kurangnya pelaksanaan uji kepatutan dan kelayakan secara regular bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/pangkat tertentu melalui *assessment center*; rendahnya jumlah personel yang memiliki kompetensi SDM (Dalpers, Bangpers, Binkar, Jianstra) berbanding DSPP SDM; dan kurangnya dokumentasi pilun Mabes Polri.

## Layanan Publik Polda Maluku

Penilaian Pelayanan Publik di Polda Maluku meliputi pelayanan SIM, STNK, BPKB dan SKCK. Secara keseluruhan Polda Maluku mendapatkan nilai **1.836** dari total nilai **4.000** dan menempati urutan **ke-29** dari **31** Polda se-Indonesia. Dilihat berdasarkan per pelayanan, layanan STNK merupakan pelayanan tertinggi di Polda Maluku dengan skor penilaian **452** dari **1.000** dan mendapatkan ranking **29** dari 31 Polda se-Indonesia. Layanan SIM Polda Maluku memperoleh nilai **385** pada peringkat **31** dari 31 Polda se-Indonesia. Pelayanan BPKB dengan skor **412** di posisi **29** dan SKCK dengan skor **497** diposisi **20** dari 31 Polda se-Indonesia.

Rendahnya nilai yang diraih oleh keempat pelayanan ini dipengaruhi oleh baik atau tidaknya kemampuan layanan tersebut dalam mengaplikasikan Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berbeda halnya dengan layanan SKCK yang pelayanannya belum mengacu pada undang-undang pelayanan publik.

### 1. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Beberapa aspek yang memerlukan perbaikan antara lain langkah-langkah yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat dan Keputusan Menteri PAN-RB: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Beberapa langkah yang dapat diambil antara lain perlunya dilakukan survey IKM secara berkala, untuk melihat sejauhmana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diselenggarakan. IKM yang telah dilakukan haruslah melihat hal-hal yang kurang memuaskan dan menindaklanjuti hal tersebut. Penindaklanjutan terhadap ketidakpuasan masyarakat harus juga dimasukkan ke dalam laporan tindak lanjut IKM, namun hal ini belum dilaksanakan sebagaimana mestinya di layanan SIM.

Tingkat penyampaian informasi pelayanan publik kepada masyarakat masih berupa spanduk, pamphlet dan manual. Perlu peningkatan dimasa mendatang dengan inovasi-inovasi baru dalam penyampaian informasi kepada publik misalnya melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter* dan lainnya. Indikator lainnya adalah tidak adanya sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Layanan STNK Polda Maluku sangat memerlukan penetapan dan pemahaman pegawai terhadap motto pelayanan. Pemahaman terhadap motto akan memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik. Indikator selanjutnya yang harus diperhatikan adalah Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

Sama halnya pada bagian SIM, IKM yang telah dilakukan harus memperhatikan hal-hal yang kurang memuaskan dan menindaklanjuti hal tersebut. Tindaklanjut terhadap ketidakpuasan masyarakat tersebut harus dimasukkan ke dalam laporan tindak lanjut IKM.

## **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Indikator lain yang perlu dilaksanakan agar meningkatkan nilai adalah pelaksanaan survey IKM, dan adanya informasi seputar sistem, prosedur, serta informasi pelayanan yang terpampang sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan. Inovasi yang dilakukan dalam pelayanan adalah dengan menyediakan jalur khusus bagi penyandang cacat, lansia maupun ibu hamil yang akan mengurus pajak kendaraan, sehingga mereka tidak perlu mengantri di loket umum yang relatif lama.

Adapun indikator yang belum dilaksanakan sama sekali adalah belum menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen lain pada pelayanan publik. Padahal jika dilaksanakan sesuai dengan standar kualitas pelayanan, akan mampu berkontribusi menambah jumlah penilaian.

## **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Sama halnya dengan SIM, perolehan nilai yang belum maksimal pada pelayanan SKCK juga disebabkan oleh belum adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tidak adanya dokumen target dan pencapaian kinerja dan lain-lain.

Indikator yang mempengaruhi antara lain, motto pelayanan tidak diumumkan secara luas kepada pengguna layanan, tidak adanya petugas khusus atau unit yang menangani pengaduan, tidak adanya dokumen persentase jumlah pengaduan dan belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik.

## Rekomendasi.

Berdasarkan uraian di atas maka ada beberapa rekomendasi yang diberikan yaitu:

1. Menyangkut perihal SDM yang harus menjadi perhatian adalah; peningkatan partisipasi Polwan pada posisi jabatan struktural dan posisi penyidik; meningkatkan jumlah personel yang memiliki dikjur/dikbangspes kompetensi terutama pada satker Bimmas, Intelkam, Polair, Reskrim, Resnarkoba, Sabhara dan SDM; serta memaksimalkan fungsi *assesment center* sehingga dapat diakses oleh masyarakat luas. Kaitan SDM dengan layanan masyarakat, memberikan pelatihan terhadap anggota yang bertugas pada pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.
2. Pengadaan dan peningkatan sarana dan prasarana terutama dalam pelayanan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Seperti pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya, terukurnya indeks kepuasan masyarakat dalam tiap pelayanan yang diberikan.
3. Perbaikan dalam prinsip akuntabilitas, dengan posisi masing-masing Satker harus memberikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) kepada Itwasda, sebaiknya pada triwulan pertama. Itwasda harus segera menindaklanjuti dan memberikan nilai AKIP kepada masing-masing satker (sebaiknya pada triwulan kedua). Dengan adanya nilai AKIP maka ini menjadi tolak ukur nilai pada Prinsip Akuntabilitas masing-masing satker.
4. Perihal anggaran, tingkat keterbukaan anggaran dan kemampuannya dalam menyerap anggaran tersebut serta persentase jumlah Kasus P21 Terhadap total kasus yang ada haruslah menjadi perhatian utama, khususnya bagi satker Reskrim, Reskrimsus dan Resnarkoba. Melakukan perencanaan yang matang dan terukur bagi setiap satker (koordinasi dengan Rorena Polda) serta terpenuhinya rasio kecukupan kendaraan darat dan air; R2,R4,R6 C1,C2 dan C3 utamanya pada Satker Polair.
5. Pada Sistem, Metode dan Inovasi, kemampuan seluruh satker dalam mengacu pada pilun yang berasal dari Mabes Polri dan memproduksi pilun inisiatif masih harus di tingkatkan. Pendokumentasian dan pengarsipan semua pilun yang berasal dari Mabes Polri merupakan salah satu caranya serta menciptakan pilun-pilun inisiatif yang sesuai dengan kearifan lokal untuk mendukung dan memaksimalkan pilun-pilun dari mabes. Pengarsipan dan dokumentasi pilun dapat dilakukan dengan manual maupun dengan digitalisasi.





POLDA  
MALUKU UTARA



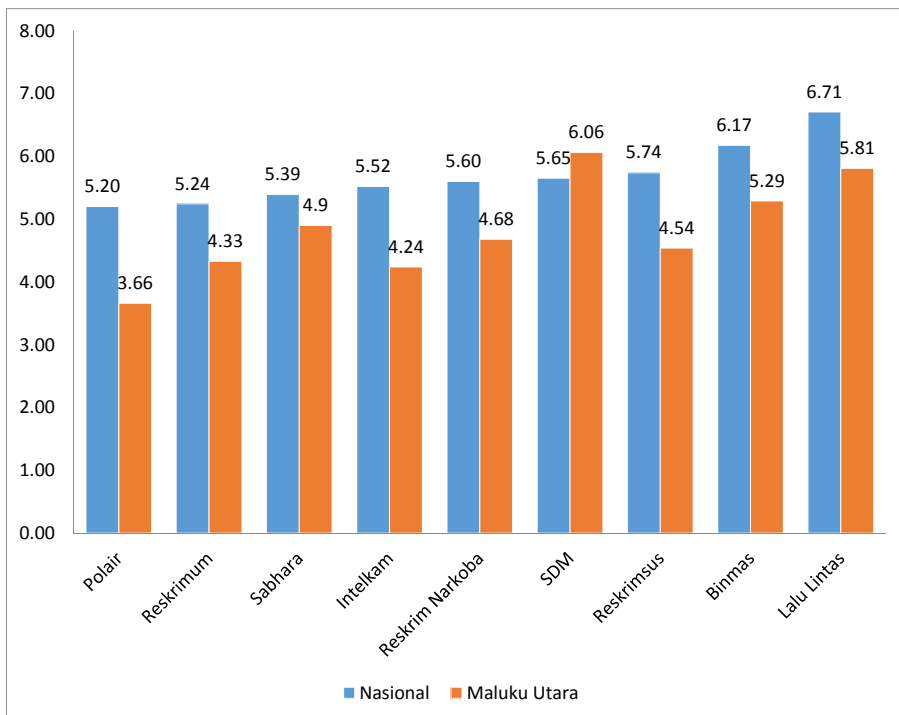


# POLDA MALUKU UTARA

**Peringkat Indeks Tata Kelola: 30**

**Nilai: 4,836**

**Peringkat Layanan Publik: 27**



Grafik 1. Indeks Tata Kelola Polda Maluku Utara



Kepolisian Daerah Maluku Utara merupakan salah satu dari 5 daerah yang pada tahun 2014 telah menjalani proses *pilot project* penilaian indeks tata kelola (ITK). Hal itu dilakukan dalam rangka uji instrumen ITK. Pada tahun 2015 ini, Polda Maluku Utara, berdasarkan hasil pengukuran Indeks Tata Kelola Kepolisian (ITK) secara Nasional, berada pada peringkat 30 dari 31 Polda di seluruh Indonesia, dengan rincian sebagai berikut: nilai total 4,836 (skala 1-10) dan berada di bawah nilai rata-rata nasional yakni 5,693. Peringkat ini hanya berada di atas Polda Papua dengan total nilai 4,782 dan di bawah Polda Bangka Belitung dengan total nilai 4,943.

Penilaian ITK melibatkan 9 satuan kerja (Satker) yakni Polair, Reskrim, Sabhara, Intelkam, Reskrim Narkoba, SDM, Reskrimsus, Binmas, dan Lalu lintas. Nilai ITK per Satker yang tertinggi di Polda Maluku Utara adalah Satker SDM sebesar 6,06 yang berada di atas nilai rata-rata nasional yakni 5,65. Satker lainnya di Polda Maluku Utara berada di bawah rata-rata nasional. Sedangkan nilai terendah adalah satker polair sebesar 3,66 di bawah nilai rata-rata nasional sebesar 5,20. Berdasarkan kategori penilaian, Satker SDM, Lantas, Binmas, Sabhara, dikategorikan “sedang”. Sedangkan Satker Polair, Reskrim, Reskrimsus, Reskrim Narkoba, Intelkam masuk kategori “cenderung buruk”. Skala Kategori penilaian nampak seperti dalam gambar berikut:



Pada sektor layanan publik, Polda Maluku Utara mendapatkan ranking 27 dengan total nilai 2.124. Dengan rinciannya: SIM (650), STNK (622), BPKB (587) dan SKCK (305). Evaluasi SIM dan SKCK dilakukan di Polres Ternate.

Pada bagian pertama akan diuraikan lebih dalam mengenai nilai indeks tata kelola pada 7 prinsip tiap satuan kerja. Kemudian di bagian kedua akan diulas tentang layanan publik. Dan di bagian terakhir akan diberikan kesimpulan serta rekomendasi untuk Polda Maluku Utara.

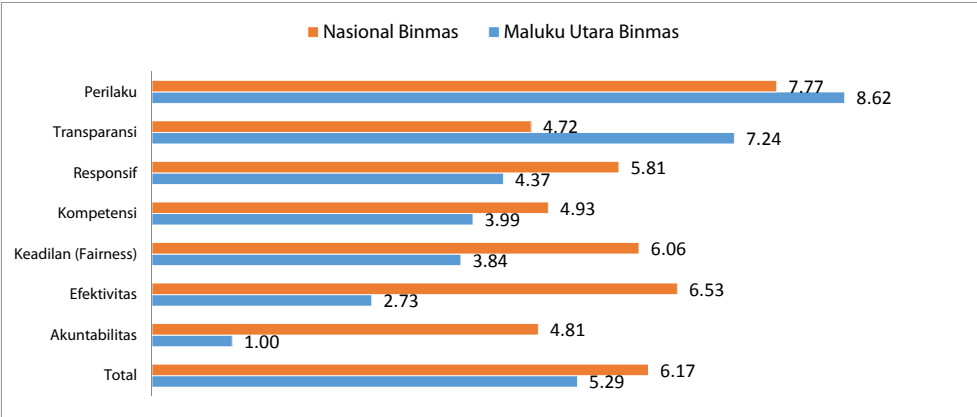
## Kinerja Satker Berdasarkan 7 (Tujuh) Prinsip ITK

### 1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)

Nilai Satker Binmas Polda Maluku Utara adalah 5,29, berada di bawah rata-rata nasional 6,17. Indeks ini termasuk dalam kategori “sedang” dalam skala kategori penilaian.

Prinsip yang mendapatkan nilai tertinggi adalah prinsip perilaku dengan nilai 8,62. Hal ini berarti bahwa jumlah personel anggota Binmas yang terbukti melakukan pelanggaran baik disiplin, kode etik, maupun pidana relatif sedikit ataupun cenderung tidak ada. Nilai prinsip yang juga berkontribusi tinggi yaitu prinsip transparansi (7,24), jauh melampaui rata-rata Binmas Nasional yang hanya 4,72.

Namun disayangkan nilai lima prinsip lain di Binmas Maluku di bawah rata-rata nasional. Prinsip akuntabilitas merupakan yang terendah dan hanya bernilai 1,00. Disusul kemudian efektivitas (2,73), keadilan (3,84), kompetensi (3,99), responsif (4,37).



Rendahnya Prinsip Akuntabilitas dipengaruhi oleh tidak tersedianya data yang menunjukkan nilai AKIP, persentase jumlah Polwan yang menduduki jabatan struktural, dan nilai serapan anggaran. Selain itu Satker Binmas Polda Maluku Utara tidak menyediakan data-data yang dibutuhkan secara komprehensif ketika proses penilaian ITK. Hal ini menyebabkan nilai yang diperoleh satker ini menjadi rendah.

Penilaian pihak eksternal terhadap Satker Binmas yang meningkatkan nilai total Satker adalah adanya kegiatan bimbingan keagamaan yang diselenggarakan oleh Polda Maluku Utara bekerja sama dengan pihak Kementerian Agama. Hal ini sebagaimana disampaikan tokoh agama pada sesi diskusi dengan pihak eksternal. Begitu pula opini Kesultanan Ternate yang menyatakan bahwa Polda Maluku Utara memiliki tingkat kepatuhan yang baik terhadap pihak Kesultanan.

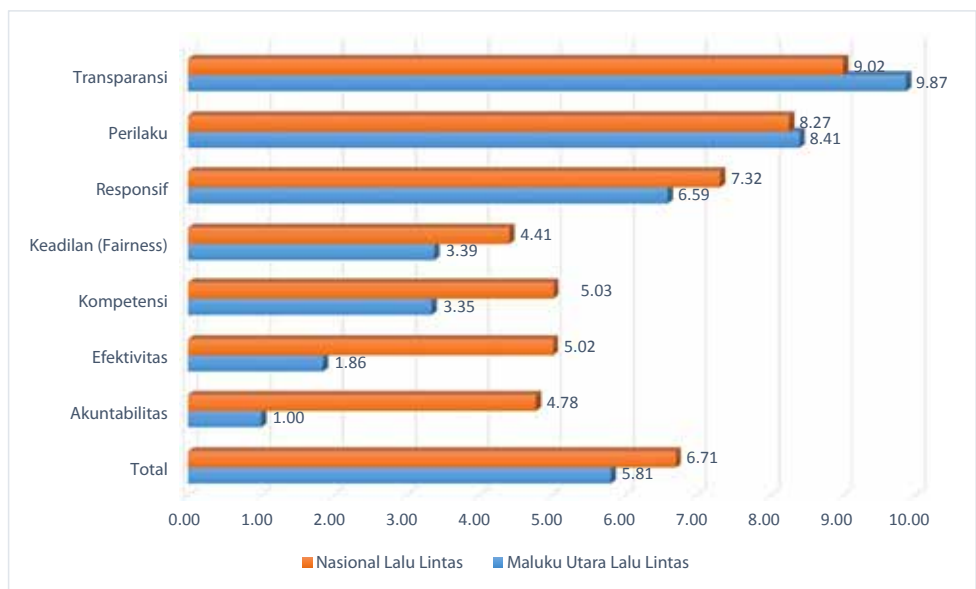
## 2. Lalu Lintas (Lantas)

Indeks total Satker Lantas Polda Maluku Utara adalah 5,81 yang berada di bawah rata-rata nasional 6,7. Nilai Satker Lantas ini masih lebih baik bila dibandingkan dengan Satker Binmas, walaupun nilainya masih masuk dalam kategori sedang.

Prinsip Transparansi memiliki nilai tertinggi (9,87) dibandingkan prinsip lainnya bahkan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata nasional Satker Lantas (9,02). Nilai prinsip yang tinggi juga disumbang dari Prinsip Perilaku (8,41) yang juga di atas rata-rata Nasional Satker Lantas (8,27).

Tingginya nilai Prinsip Transparansi ini karena adanya keterbukaan melalui publikasi informasi terkait dengan anggaran, target dan realisasi PNBP, serta prosedur, biaya dan waktu pembuatan SIM, STNK dan BPKB. Publikasi informasi ini terdapat di Polda, Polres,

melalui website resmi dan juga media sosial. Satker Lantas merupakan satker yang paling sering bersinggungan dengan masyarakat secara langsung, terutama terkait dengan layanan publik.



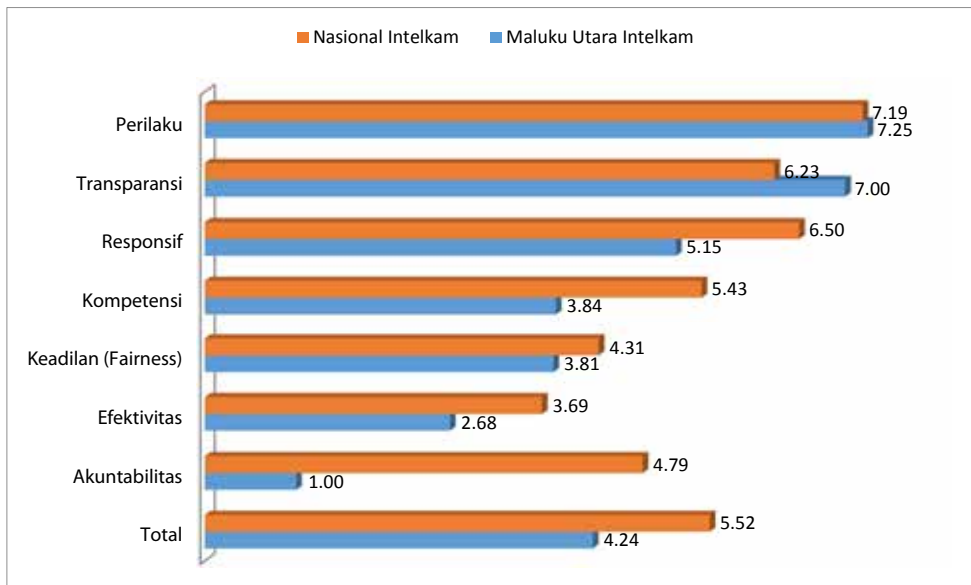
Lima nilai prinsip lain di Satker Lantas Maluku Utara berada di bawah rata-rata Nasional Satker Lantas. Prinsip Akuntabilitas merupakan yang terendah (1,00). Disusul Prinsip Efektivitas (1,86), Kompetensi (3,35), Keadilan (3,39), Responsif (6,59).

Rendahnya nilai Prinsip Akuntabilitas sangat tergantung skor penilaian AKIP Satker yang dilaksanakan oleh Itwasda. Faktor lain yang menyebabkan rendahnya nilai pada prinsip tersebut diantaranya terkait pengadministrasian serta tindak lanjut dari IKM, minimnya persentase personel yang telah melaksanakan Dikjur, terbatasnya jumlah Pilun di Polda yang bersumber dari Mabes, dan belum adanya atau sedikitnya anggota Polwan yang menduduki jabatan struktural.

### 3. Intelkam

Satker Intelkam memperoleh indeks total sebesar 4,24, di bawah nilai rata-rata nasional Satker Intelkam sebesar 5,52. Penilaian ITK untuk satker ini tergolong “buruk” dalam skala kategori yang ada.

Nilai Prinsip Perilaku (7,25) berada di atas nilai rata-rata nasional Satker Intelkam (7,19). Nilai prinsip Satker Intelkam Polda Maluku Utara yang juga menyumbang nilai tinggi yaitu Prinsip Transparansi (7,00) di atas rata-rata nasional (6,23). Selain dua prinsip tersebut, selebihnya berada di bawah rata-rata Nasional Satker Intelkam.



Prinsip Perilaku Satker Intelkam Polda Maluku Utara cukup baik karena personel satker ini hanya sedikit yang tercatat melakukan pelanggaran disiplin dan pidana. Sementara prinsip Transparansi dikarenakan tingkat keterbukaan anggaran yang cukup baik, karena mudahnya akses melalui situs resmi dan media sosial.

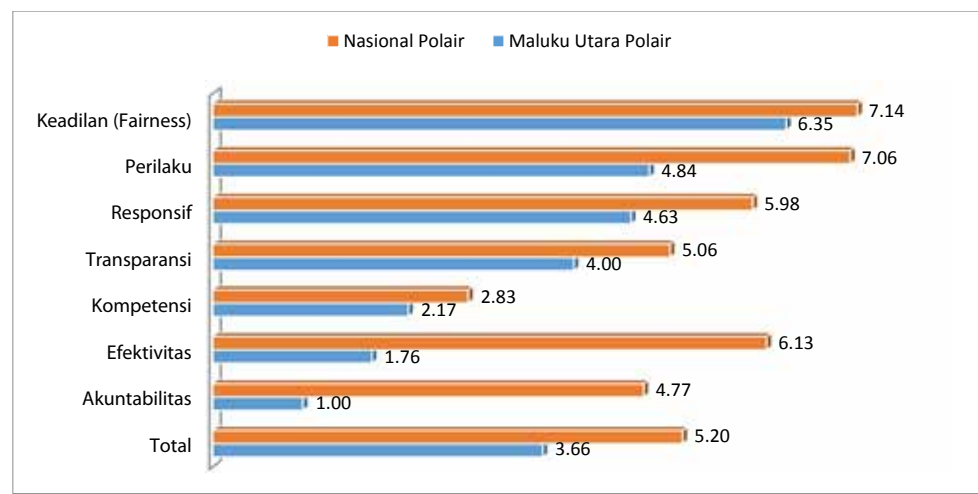
Nilai prinsip Responsivitas personel Satker Intelkam (5,15), diperoleh dari tersedianya data total Pilun yang ada sebanyak 12, dan Pilun inisiatif sebanyak 6 buah. Tiga prinsip terendah yakni akuntabilitas, efektivitas dan keadilan. Hal ini dipengaruhi oleh tidak tersedianya data nilai AKIP, serta belum adanya Polwan yang menduduki jabatan struktural. Sedangkan nilai efektivitas masuk dalam kategori “buruk” karena tidak efektifnya sarana pengaduan yang belum memiliki data rekap jumlah pengaduan layanan SKCK yang dapat diselesaikan, serta belum dilaksanakannya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau SKM.

#### 4. Polisi Perairan (Polair)

Indeks total untuk Satker Polair adalah 3,66, jauh di bawah rata-rata nasional Satker Polair sebesar 5,20. ITK Satker Polair Maluku Utara masuk kategori “cenderung buruk”. Semua nilai prinsip ITK Satker Polair Maluku Utara berada di bawah rata-rata nasional semua Satker. Tiga nilai tertinggi ada pada Prinsip Keadilan (6,35), Perilaku (4,84) dan Responsif (4,63) namun semuanya terpaut jauh di bawah rata-rata nasional.

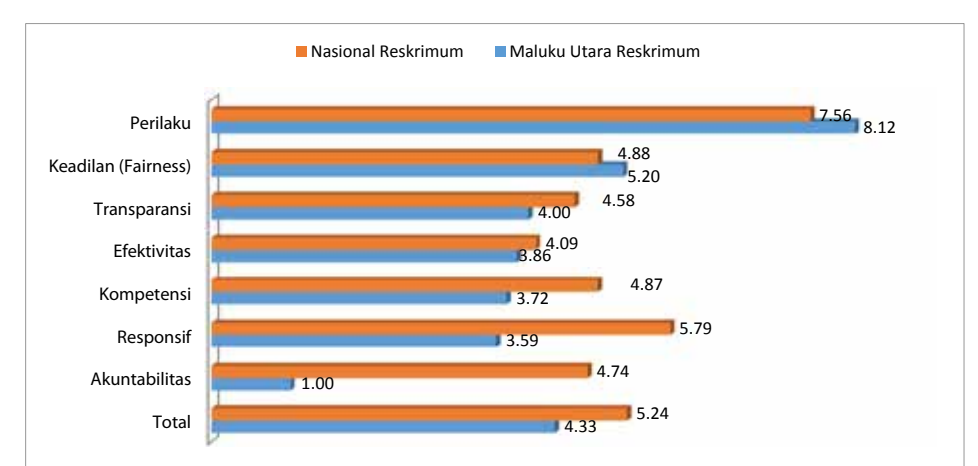
Sebagai nilai terendah, prinsip akuntabilitas (1,00) dipengaruhi tidak tersedianya data nilai AKIP. Disusul prinsip efektivitas (1,76), prinsip kompetensi personel pun masih terbilang buruk (2,17). Hal ini dikarenakan tingginya personel riil (180) di satker ini dibandingkan dengan DSP (144). Faktor lain yang mempengaruhi nilai yaitu tidak

diperolehnya data luasnya wilayah perairan sehingga tidak dapat diketahui besarnya jumlah rasio kapal dibanding luas wilayah perairan. Rendahnya persentase serapan anggaran juga menyebabkan buruknya nilai prinsip efektivitas.



Rendahnya prinsip perilaku juga bisa dijelaskan dari temuan peneliti ketika melakukan diskusi dengan pihak eksternal. Dikatakan bahwa ada oknum aparat melakukan bisnis di laut, sehingga banyak kapal asing dengan mudah keluar masuk perairan polda Maluku Utara. Ada oknum yang mem *back up* pelanggaran terhadap aturan kapal-kapal asing yang bisa masuk perairan Maluku Utara. Dengan demikian kualitas pengawasan polairud terhadap hal tersebut dipertanyakan.

5. Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)



Indeks total Satker Reskrim Polda Maluku Utara adalah 4,53, berada di bawah rata-rata nasional sebesar 5,24. Indeks Satker Reskrim Polda Maluku masuk dalam kategori “cenderung buruk”. Dua nilai tertinggi di Satker Reskrim Polda Maluku yaitu Prinsip Perilaku (8,12) dan Prinsip Keadilan, berada di atas rata-rata nasional ITK Satker Reskrim (7,56). Lima Prinsip selebihnya berada di bawah rata-rata nasional.

Prinsip Perilaku memiliki nilai tinggi dikarenakan rendahnya personel satker reskrim yang melakukan pelanggaran serta baiknya persepsi publik. Sementara Prinsip Transparansi terkait mudahnya mengakses anggaran karena diinformasikan secara luas.

Prinsip Keadilan ditunjang dengan menerapkan perlakuan yang sama terhadap pelapor tanpa memandang tingkat ekonomi. Nilai prinsip keadilan ini sebetulnya masih bisa ditingkatkan. Caranya dengan menambah jumlah anggota penyidik perempuan yang saat ini masih terbilang sedikit (5 personel) dibandingkan penyidik laki-laki (25 personel).

Prinsip Akuntabilitas memperoleh nilai terendah (1,00), karena tidak tersedianya data nilai AKIP. Prinsip kompetensi (3,72) dan responsif (3,59) juga terbilang rendah. Kompetensi rendah dikarenakan rendahnya personel riil (66 orang) dibandingkan dengan DSP (168 orang). Sementara prinsip responsif rendah karena hanya menyerahkan 1 Pilun inisiatif.

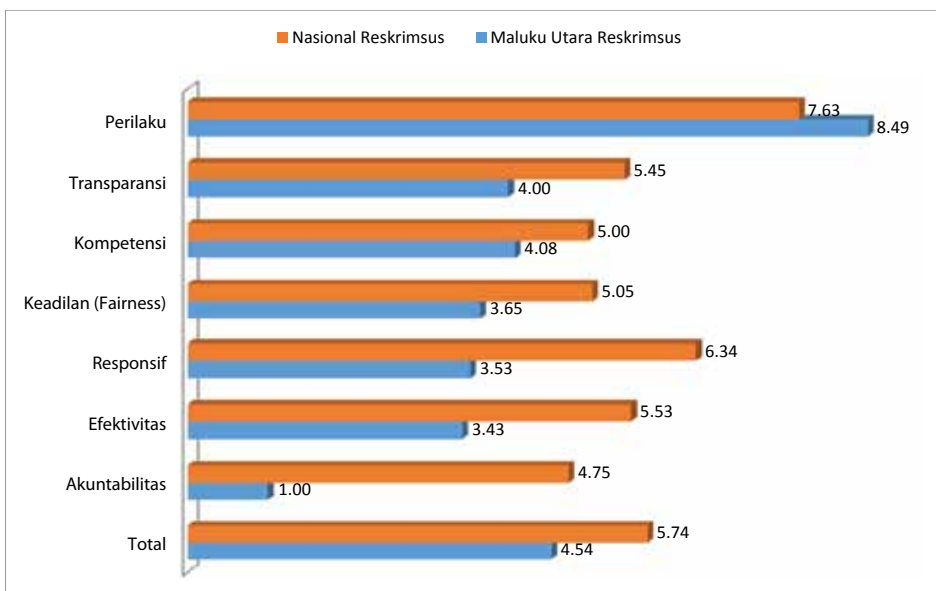
Catatan khusus untuk Satker Reskrim adalah perlakuan terhadap tersangka ketika interogasi perlu diperbaiki. Sebagaimana komitmen yang telah dilakukan, Indonesia turut serta menandatangani konvensi PBB yang menentang penyiksaan dan perlakuan atau penghukuman yang kejam, tidak manusiawi atau merendahkan, sehingga dituntut untuk mencegah tindakan penyiksaan dan perlakuan buruk lainnya oleh para agen negara. Hal ini juga termuat dalam Pasal 28 UUD 1945 yang tertulis bahwa setiap orang memiliki hak untuk terbebas dari penyiksaan atau perlakuan yang tidak manusiawi dan merendahkan. Kemudian pada UU HAM yakni UU No. 39 tahun 1999 pada pasal 33 ayat 1 yang menetapkan agar semua orang terbebas dari penyiksaan dan perlakuan atau hukuman yang kejam, tidak manusiawi dan merendahkan<sup>1</sup>. Kepolisian, sebagai salah satu agen negara pun tidak terlepas dari peraturan-peraturan tersebut, perlu kembali menilik kinerja yang berhubungan dengan pelayanan publik utamanya yang menyangkut penangkapan, interogasi dan penahanan.

## **6. Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)**

ITK Satker Reskrimsus Polda Maluku Utara adalah 4,54, lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata nasional ITK Reskrimsus sebesar 5,74. Hanya nilai Prinsip Perilaku (8,49) yang berada di atas rata-rata nasional (7,63). Enam Prinsip selebihnya jauh di bawah rata-rata nasional. Sehingga Satker ini secara keseluruhan (7 prinsip) masuk dalam skala kategori “cenderung buruk”.

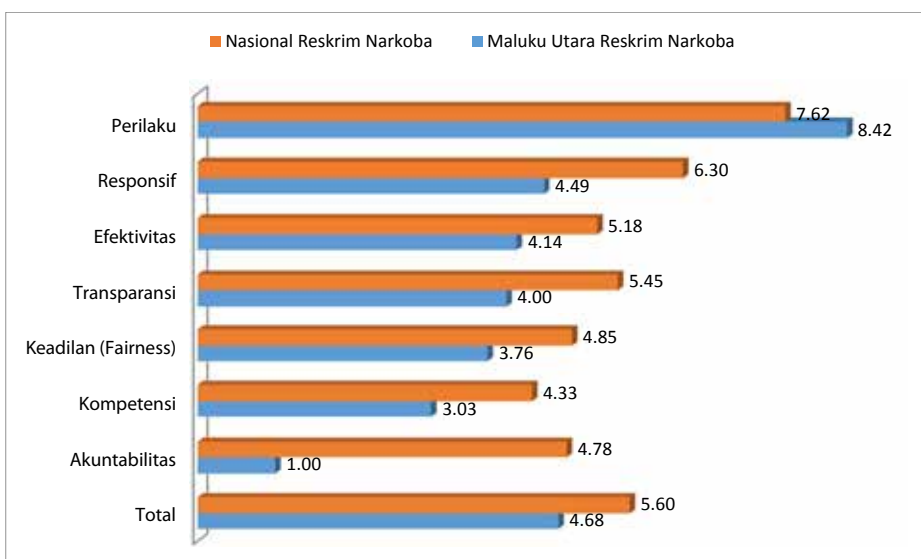
---

1 Amnesty International. 2009. Urusan Yang Belum Selesai : Akuntabilitas Polisi di Indonesia. Amnesty International Publication.



Tidak adanya personel yang melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana serta baiknya integritas personel membuat Satker Reskrimsus memiliki nilai perilaku paling tinggi di antara prinsip lainnya bahkan diatas rata-rata nasional. Nilai prinsip terendah yakni akuntabilitas (1,00) karena tidak tersedianya data AKIP. Kemudian prinsip efektivitas (3,43) karena tidak terdapat data yang menunjukkan angka serapan anggaran. Prinsip responsif (3,53) karena tidak adanya data terkait Pilun.

## 7. Reserse Kriminal Narkoba (Reskrim Narkoba)

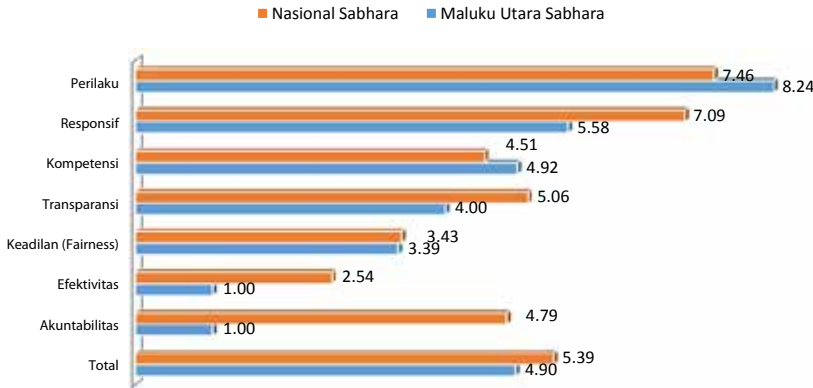


ITK Satker Reskrim Narkoba adalah 4,68 berada di bawah rata-rata nasional ITK Satker Reskrim Narkoba sebesar 5,60. Indeks ini masuk dalam kategori “cenderung buruk”. Prinsip perilaku adalah yang tertinggi di antara prinsip lainnya yakni sebesar 8,42 dan berada diatas rata-rata nasional (7,62). Selain Prinsip Perilaku, prinsip lainnya berada di bawah rata-rata nasional.

Prinsip perilaku memperoleh nilai tinggi karena tidak adanya personel yang melakukan pelanggaran baik itu pelanggaran kode etik, disiplin maupun pidana. Ditambah lagi persepsi publik terhadap penyidik narkoba yang terbilang cukup baik dalam penyidikan serta investigasi.

Nilai prinsip terendah ada pada prinsip akuntabilitas (1,00), karena ketiadaan data nilai AKIP. Rendahnya prinsip kompetensi (3,03), karena rendahnya personel riil yang hanya 19 orang dibandingkan dengan DSP sebanyak 120 orang. Hal ini menyebabkan kelebihan beban pekerjaan yang ditanggung oleh personel Satker Reskrim Narkoba sehingga bisa berdampak tidak baik terhadap kesehatan mental para personel. Prinsip keadilan juga memiliki nilai yang rendah (3,76) karena belum ada penyidik perempuan di Satker ini.

## 8. Satuan Bhayangkara (Sabhara)



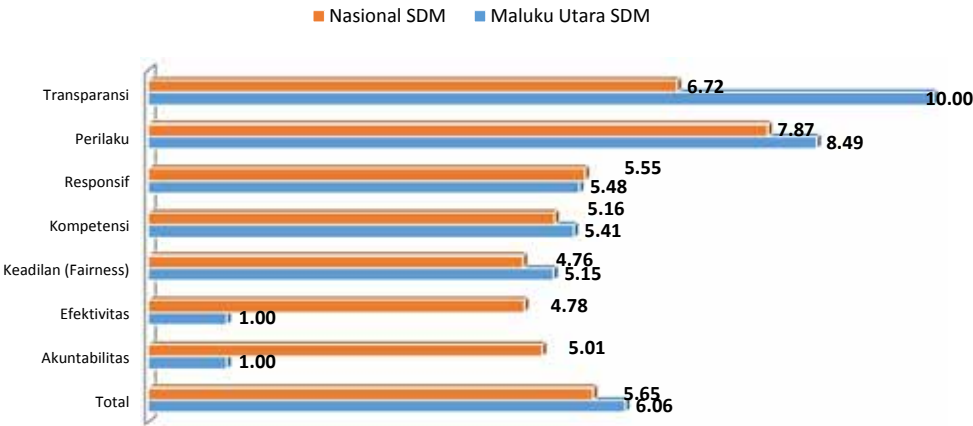
ITK Satker Sabhara Polda Maluku Utara adalah 4,90 berada di bawah rata-rata Nasional ITK Satker Sabhara sebesar 5,39, dan masuk dalam skala kategori “sedang”. Prinsip Perilaku mendapatkan nilai tertinggi (8,24) di atas rata-rata nilai nasional (7,46), karena tidak ada personel Sabhara yang melakukan pelanggaran kode etik, dan pidana, serta baiknya persepsi pihak eksternal terhadap integritas personel sabhara dalam menangani unjuk rasa.

Prinsip yang juga di atas rata-rata nasional adalah Prinsip Kompetensi (4,92) sementara rata-rata Nasional (4,51). Prinsip lainnya di Satker Sabhara Polda Maluku Utara berada di bawah rata-rata Nasional. Meskipun nilai Prinsip Responsif lebih tinggi (5,58) dari Prinsip Kompetensi (4,92), tetapi masih berada di bawah rata-rata Nasional Prinsip Responsif Satker Sabhara (7,09).



Prinsip Akuntabilitas dan Efektivitas memiliki nilai yang sama dan sangat buruk yakni 1,00, karena tidak tersedianya data nilai AKIP serta minimnya jumlah serapan anggaran. Nilai Prinsip Keadilan (3,39) pun terbilang buruk disebabkan kurangnya kesempatan personel Polwan untuk menduduki jabatan struktural, serta persepsi masyarakat mengenai adanya diskriminasi dalam pekerjaan Turjawali.

9. Sumber Daya Manusia (SDM)



ITK Satker SDM adalah 6,06 berada di atas rata-rata nasional sebesar 5,65, dan masuk dalam skala kategori “sedang”. Nilai Prinsip tertingginya diraih Prinsip Transparansi yang masuk kategori sangat baik (10,00) dan tentunya di atas rata-rata nasional (6,72). dan prinsip perilaku juga dalam kategori sangat baik (8,49) berada di atas rata-rata nasional (7,87). Satker SDM Polda Maluku Utara merupakan satker dengan nilai rata-rata prinsip yang tertinggi tidak hanya di Maluku Utara, namun juga seluruh polda se-Indonesia.

Besarnya tingkat keterbukaan anggaran serta tingkat keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira) membuat satker ini memiliki nilai sempurna pada Prinsip Transparansi. Berdasarkan informasi yang didapatkan pada diskusi dengan pihak eksternal, lembaga yang turut mengawasi jalannya rekrutmen anggota Polri di Polda Maluku Utara adalah Ombudsman, yang dilibatkan di tiap tahap rekrutmen tersebut. Selain Ombudsman, ada juga LSM lain yang turut berperan aktif dalam pengawasan rekrutmen anggota Polri. Jumlah pengawas eksternal dalam rekrutmen perwira adalah 18 orang, dan dalam rekrutmen bintara ada 12 orang.

Tingginya nilai prinsip perilaku didukung oleh tidak adanya personel SDM yang melakukan pelanggaran baik itu kode etik, disiplin maupun pidana, serta baiknya integritas personel anggota SDM. Namun, Prinsip Akuntabilitas (1,00) dan Efektivitas (1,00) masuk kategori “sangat buruk”. Hal ini disebabkan oleh tidak tersedianya data nilai AKIP dan belum terserapnya anggaran secara utuh di satker SDM.

Bila indeks 9 satuan kerja pada 7 prinsip tata kelola kepolisian dirangkum, maka nilai keseluruhannya adalah sebagaimana ditunjukkan oleh tabel berikut ini :

Arena	Indeks Total Per Satker	Prinsip Tata Kelola Kepolisian						
		Kompetensi	Responsif	Perilaku	Transparansi	Keadilan	Efektivitas	Akuntabilitas
Binmas	5.29	3.99	4.37	8.62	7.24	3.84	2.73	1.00
Lalu Lintas	5.81	3.35	6.59	8.41	9.87	3.39	1.86	1.00
Intelkam	4.24	3.84	5.15	7.25	7.00	3.81	2.68	1.00
Polair	3.66	2.17	4.63	4.84	4.00	6.35	1.76	1.00
Reskrim	4.33	3.72	3.59	8.12	4.00	5.20	3.86	1.00
Reskrimsus	4.54	4.08	3.53	8.49	4.00	3.65	3.43	1.00
Reskrim Narkoba	4.68	3.03	4.49	8.42	4.00	3.76	4.14	1.00
Sabhara	4.90	4.92	5.58	8.24	4.00	3.39	1.00	1.00
SDM	6.06	5.41	5.48	8.49	10.00	5.15	1.00	1.00

## LAYANAN PUBLIK POLDA MALUKU UTARA

Selain menilai kinerja satker berdasarkan tujuh prinsip, ITK juga menilai kualitas layanan publik di satker Lantas dan Intelkam. Instrumen yang digunakan dalam penilaian ini adalah Permenpan Nomor 38 tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Unit Layanan Publik. Terdapat empat unit layanan di Polda yang dinilai dalam omnibus ini, yakni layanan STNK, BPKB, SIM dan SKCK. Metode yang digunakan dalam penilaian publik adalah melalui observasi, penilaian data sekunder, pengamatan website layanan serta wawancara dengan petugas dan pengguna layanan, Instrumen Kemenpan menghitung 31 indikator untuk menilai setiap unit layanan. Setiap indikator memiliki bobot penilaian yang berbeda bergantung tingkat relevansi dan urgensi.

Berdasarkan hasil survey layanan publik, Polda Maluku Utara berada di peringkat 27 dengan total nilai 2.124 (nilai maksimal 4.000). Keempat layanan publik yang dinilai masing-masing adalah SIM (610), SKCK (305), penilaian STNK (622), dan BPKB (587).

### 1. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Dengan skor total layanan SIM sebesar 610, Polda Maluku Utara menempati urutan ke-22, di bawah Polda Sulawesi Utara (612) dan di atas Polda Kalimantan Selatan (560). Pada Polres Ternate, layanan publik SIM dinilai baik oleh para pengguna dari segi keterampilan, cekatan, dan efektifnya proses pembuatan. Tersedianya indeks kepuasan masyarakat pada layanan ini ditunjukkan dengan pengadministrasian indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai peningkatan layanan. Ini berarti bahwa Polda Maluku Utara telah melaksanakan amanat UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat dan Keputusan Menteri

PAN-RB: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Di Polres Ternate ini juga disediakan ruang untuk Ibu dan Anak. Berdasarkan observasi peneliti, ruangan yang ada di layanan publik ini masih terbatas dan kurang cukup luas, namun tetap bersih dan nyaman. Nilai perolehan layanan SIM ini belum maksimal karena tidak lengkapnya dokumen yang menyatakan rata-rata skor IKM yang diperoleh serta tindak lanjut dari hasil survey IKM.

## **2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)**

Skor untuk layanan STNK adalah sebesar 622, nilai ini merupakan nilai layanan tertinggi di Polda Maluku Utara. Peringkat layanan ini berada pada urutan 23, di bawah Polda Lampung (645) dan di atas Polda NTB (615). Ketersediaan layanan system informasi *online* pada gerai STNK yang bersifat informatif, juga keberadaan ruang yang nyaman dan pelayanan petugas yang ramah serta efisien membuat para pengguna layanan ini merasa cukup puas. Dokumentasi aduan dilakukan dengan baik, dibuktikan dengan adanya kotak aduan yang secara rutin diperiksa.

Ruangan layanan STNK ini, berdasarkan pengamatan peneliti, menyatu dengan layanan BPKB. Namun demikian kenyamanan serta kebersihan tetap terjaga sebagaimana juga kualitas pelayanan yang baik. Nilai layanan STNK di Polda Maluku Utara ini bisa lebih tinggi bila menerapkan standar ISO 9001:2008 atau standar pelayanan lain yang lebih baik dan terevaluasi berkala, serta meningkatkan kualitas pengadministrasian skor dan tindak lanjut IKM.

## **3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)**

Berada pada peringkat 24 dengan skor layanan mencapai 587, Polda Maluku Utara berada di bawah Polda Kalimantan Selatan (592) dan di atas Polda Sulawesi Tenggara (565). Pelayanan STNK dan BPKB berada pada satu atap sehingga standar pelayanan yang dilaksanakan sama. Nilai perolehan layanan BPKB belum optimal karena tidak lengkapnya dokumen yang menyatakan rata-rata skor IKM yang diperoleh serta tindak lanjut dari hasil survey IKM.

## **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Skor layanan ini adalah sebesar 305 dan berada pada peringkat 30 di atas Polda NTT (287) dan di bawah Polda Papua (360). Nilai layanan SKCK adalah yang paling rendah diantara 3 layanan lainnya, hal ini disebabkan oleh tidak tersedia/ belum disediakannya data mengenai penetapan target kinerja pelayanan, tingkat pencapaian target kinerja, dan penetapan standar operasional prosedur. Maklumat dan motto pelayanan belum

terpampang dengan jelas di ruang layanan publik, sehingga informasi yang menjadi hak pengguna tidak lengkap. Tidak tersedianya sarana aduan serta pengadministrasian IKM dengan baik dan juga data menyangkut penetapan kinerja anggaran dan tingkat pencapaian target kinerja.

## Kesimpulan dan Rekomendasi

Rendahnya ranking Polda Maluku Utara terutama disebabkan karena kurangnya kesediaan serta kerjasama personel polda Maluku Utara dalam menyediakan data-data yang dibutuhkan dalam proses penilaian. Atensi personel polda Maluku Utara terbilang kurang baik dalam melengkapi dokumen persyaratan yang ditetapkan sebagai komponen penilaian ITK ini.

Dari sisi penilaian 7 prinsip pada 9 satker yang masuk dalam penilaian ITK ini, nilai terendah ada pada prinsip akuntabilitas yakni rata-rata 1,68. Hal ini terkait dengan ketiadaan sumber data yang menunjukkan nilai AKIP di seluruh satker. Kemudian Prinsip Efektivitas yakni rata-rata 3,14, dikarenakan persentase serapan anggaran yang belum utuh, serta masih kurang efektifnya sarana pengaduan layanan.

Selanjutnya adalah Prinsip Kompetensi sebesar 4,04, dikarenakan masih belum seimbangny personel riil dengan DSP-nya, serta belum banyaknya personel yang mengikuti dikjur sesuai dengan satkernya. Sedangkan dari sisi layanan publik, hal yang masih perlu ditingkatkan lagi adalah kualitas serta efektivitas pengadministrasian sarana pengaduan layanan dan IKM.

Tiga prinsip yang mendapatkan nilai terbesar untuk Polda Maluku Utara adalah pertama prinsip perilaku (7,84), transparansi (5,84) dan responsif (5,05). Hal ini dibuktikan dengan sedikitnya personel yang terlibat dalam pelanggaran baik itu kode etik, disiplin, maupun pidana. Juga didukung persepsi masyarakat yang baik mengenai integritas personel Polda Maluku Utara. Adanya kemauan untuk memanfaatkan media sosial serta penggunaan situs resmi sebagai cara penyebarluasan informasi membuat Polda Maluku Utara mendapat nilai transparansi yang terbilang baik. Selain itu adanya beberapa Pilun inisiatif satker dan responsifnya personel dalam menangani masalah yang ada di masyarakat menjadikan Polda Maluku Utara mendapat nilai baik dalam prinsip responsif.

Dari sisi layanan publik, baiknya penilaian masyarakat terhadap kinerja personel polda serta pemanfaatan media sosial sebagai alat untuk menyebarluaskan informasi layanan publik merupakan hal positif yang layak mendapatkan apresiasi. Dengan predikat *civilian police*, Polda Maluku Utara telah berupaya mewujudkan cita-cita tersebut.

Menyangkut kompetensi SDM / personel Polda Maluku Utara, 6 dari 9 satker yang diobservasi memiliki kekurangan jumlah personel riil dibandingkan dengan DSP nya. Dua satker yang tidak menyerahkan data, serta hanya satu satker yang mencukupi kebutuhan personel yakni satker polair, dari DSP sebanyak 144, personel riilnya 180. Selain itu juga masih kurangnya personel di Polda Maluku Utara yang mengikuti pendidikan kejuruan.

Hanya satker Polair (60%) dan SDM (hampir 100%) yang pernah mengikuti dikjur, satker lainnya masih kurang dibawah 50%. Bahkan ada satker yang tidak melampirkan data dikjur ini. Tidak tersedianya data yang lengkap pada pendidikan kejuruan seperti sertifikat atau dokumentasi lainnya, menandakan bahwa sistem administrasi dan dokumentasi keikutsertaan dikjur kurang baik, atau personel yang mengikuti pendidikan kejuruan masih sangat sedikit.

Hal di atas tentu akan berdampak pada penanganan kasus atau masalah yang terjadi di wilayah Maluku Utara. Evaluasi ini perlu ditelusuri lebih lanjut agar bisa meningkatkan kinerja Polda Maluku Utara. Pada rekrutmen calon perwira polisi, sudah dilibatkan kurang lebih 18 orang pengawas eksternal, serta pada rekrutmen calon bintara dilibatkan 12 orang pengawas eksternal. Namun, berdasarkan hasil diskusi dengan pihak eksternal, pada tahun 2014 ditemukan adanya pengaduan kasus pungutan oleh oknum tertentu. Hal ini menjadi catatan agar pada proses rekrutmen berikutnya, pihak Polda Maluku Utara dan pengawas eksternal lebih ketat lagi dalam melakukan pengawasan.

Terkait sarana dan prasarana, beberapa satker tidak memiliki kecukupan kendaraan roda dua maupun roda empat. Namun ada satker yang tidak menyediakan data tersebut. Satker lantas adalah satker yang memiliki persentase tertinggi dalam pemenuhan kendaraan ini terhadap jumlah personel yakni 68%. Untuk satker lainnya masih terlihat adanya keterbatasan sarana ini.

Isu terkait sistem dan metode, yang ditinjau dari ketersediaan Pilun, menunjukkan tingkat kepatuhan Polda. Ini bisa dibuktikan dengan dokumentasi Undang-Undang, Peraturan Kapolri, Peraturan Kepala Badan, dan peraturan lain yang bisa ditunjukkan satker. Berdasarkan data yang terkumpul, Pilun yang ada di beberapa satker masih terbatas. Hal ini perlu ditelaah kembali apakah system pengadministrasian Pilun pada 9 satker masih kurang baik atau memang satker tersebut tidak memiliki Pilun.

Inovasi, yang diukur berdasarkan jumlah Pilun inisiatif yang dihasilkan Polda Maluku Utara, masih sangat terbatas. Sama halnya dengan tingkat kepatuhan Polda terhadap peraturan yang ada, Pilun inisiatif ini juga menggambarkan kemampuan membaca atau adaptasi Polda Maluku Utara dengan masalah yang ada di wilayahnya. Bila terbatasnya jumlah Pilun ini adalah disebabkan karena kurangnya kepekaan Polda terhadap wilayah tugasnya atau kurangnya pendokumentasian yang baik terhadap Pilun, maka hal ini akan menjadi catatan penting bagi Polda Maluku Utara untuk kemajuan kinerja Polda ke depannya.





POLDA PAPUA



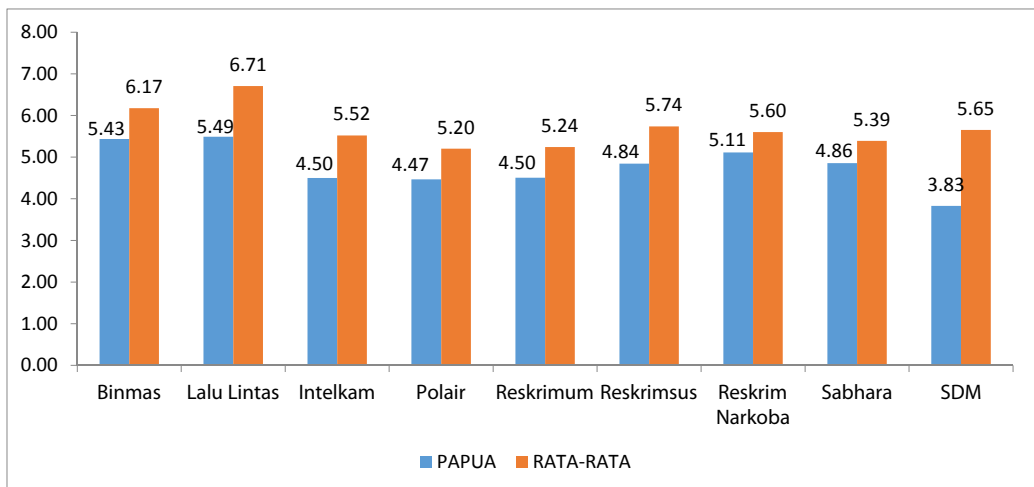


# POLDA PAPUA

**Peringkat ITK: 31**

**Nilai ITK: 4,78**

**Peringkat Layanan Publik: 30**



Grafik 1. Kinerja Tata Kelola Polda Papua



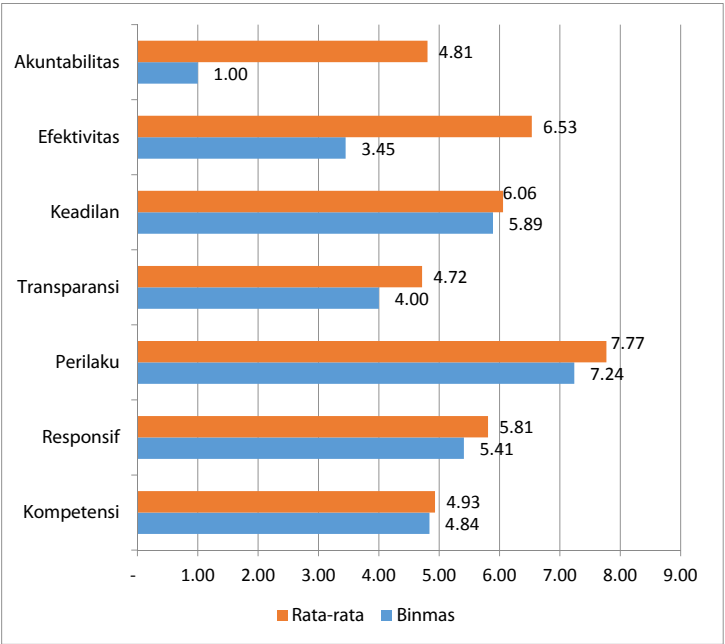
*Police Governance Index* (PGI) atau Indeks Tata Kelola Kepolisian menempatkan Kepolisian Daerah Papua pada peringkat **31** dari 32 Polda di Indonesia. ITK yang diraih dengan nilai rata-rata 4,78, masuk skala kategori “cenderung buruk”. Peringkat ini merupakan gambaran komprehensif dari kinerja 7 (tujuh) prinsip tata kelola yang diwakilkan 9 (sembilan) Satuan kerja operasional Polda.

Di sisi pelayanan publik Polda Papua menempati peringkat 29. Total nilai yang diperoleh adalah 1.824 dari 4.000. Nilai tersebut diperoleh dari pelayanan SIM (427), STNK (557), BPKB (480), dan SKCK (360), dari nilai maksimal di setiap pelayanan adalah 1.000.

Dari 7 (tujuh), hanya terdapat satu prinsip yang nilai rata-ratanya di atas angka 6,00 yaitu prinsip Perilaku (7,52), sedangkan prinsip lainnya menarik turun tau membuat anjlok nilai Polda Papua secara keseluruhan. Tiga prinsip terendah tata kelola Polda Papua ada pada prinsip Efektivitas (4,09), Kompetensi (3,85), dan Akuntabilitas (1,00). Akuntabilitas menjadi masalah besar di seluruh Satker Polda Papua karena tidak adanya laporan LAKIP yang menyebabkan indikator nilai AKIP tidak dapat terisi.

## Polda Papua Berdasarkan ITK Satker

### 1. Pembinaan Masyarakat (Binmas)



Grafik 2. Prinsip Satker Binmas Polda Papua

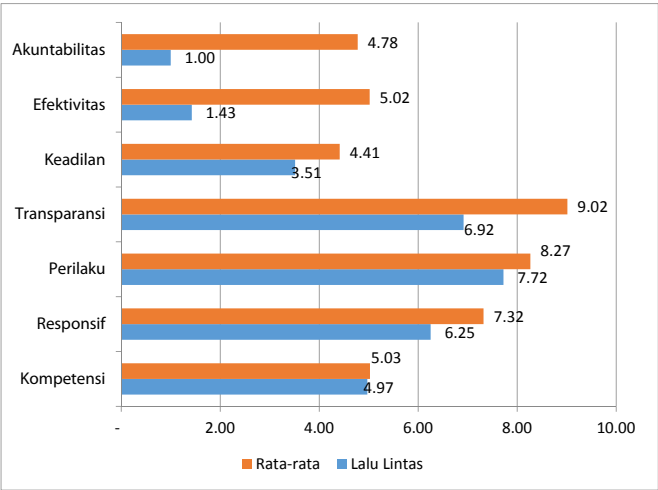
Satker Binmas merupakan satker peringkat kedua di Polda Papua dengan total perolehan nilai indeks 5,43 di bawah rata-rata tren nasional 6,17. Hanya satu prinsip yang berkontribusi positif yaitu Perilaku (7,24). Sedangkan prinsip lainnya menurunkan posisi kinerja satker ini.

Kontribusi terbesar pada Satker Binmas Polda Papua dipengaruhi oleh Prinsip Perilaku yaitu dengan nilai 7,24. Skor tinggi yang diperoleh Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh belum ditemukannya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Hasil survei internal dan eksternal Polda Papua juga menunjukkan integritas personil masih tergolong cukup baik dengan nilai (7,16).

Beberapa prinsip yang memerlukan perbaikan agar dapat meningkatkan kinerja Binmas antara lain prinsip Transparansi (4,00), Prinsip Efektivitas (3,45) dan Prinsip Akuntabilitas (1,00). Prinsip Transparansi sangat berhubungan dengan Akuntabilitas. Nilai AKIP Polda Papua mendapatkan nilai indeks terendah yaitu 1,00 karena buruknya kualitas laporan LAKIP dan akses anggaran yang tertutup sehingga akhirnya mempengaruhi kinerja dua prinsip ini. Tidak hanya itu, informasi penyebaran personil Bhabin juga tidak dapat diakses public. Hal ini mempengaruhi rendahnya nilai prinsip Transparansi.

Serapan anggaran yang baik memberikan kontribusi positif terhadap nilai Efektivitas. Namun rasio personil Bhabin di desa sangat perlu ditingkatkan karena masih terdapat ketidakseimbangan jumlah personil Bhabin pada daerah yang membutuhkan dan daerah yang tercukupi kebutuhan personilnya. Rasio Bhabin per desa di Papua saat ini masih jauh dari angka ideal. Data menunjukan bahwa 2.749 Bhabin untuk 5.312 desa yang berarti 1 personil harus memantau 2 desa yang cenderung berwilayah luas dan terpencil.

2. Lalu Lintas (Lantas)



Grafik 3. Prinsip Satker IntelkamPolda Papua

Satker Lantas merupakan satker terbaik di Polda Papua dengan nilai keseluruhan 5,49. Prinsip yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Satker ini adalah prinsip Perilaku yakni sebesar (7,72) dan diikuti dengan performa prinsip Transparansi dengan nilai (6,92) dan prinsip Responsif (6,25). Sedangkan prinsip yang memberikan kontribusi terendah adalah prinsip Keadilan (3,51), Efektivitas (1,43) dan Akuntabilitas (1,00). Angka yang rendah memberikan kontribusi yang rendah pula sehingga membuat rata-rata menjadi rendah.

Prinsip Perilaku berkontribusi positif terhadap indeks Lantas. Prinsip ini dipengaruhi oleh hampir tidak adanya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin dan pidana. Nilai Prinsip Perilaku juga diiringi dengan integritas sebagai anggota Lantas. Untuk Responsivitas, Satker Lantas Papua dianggap cukup dalam melaksanakan Turjawali Lantas, kecepatan mendatangi TKP Kecelakaan dan pembuatan SIM, STNK dan BPKB, namun kurang dalam hal membuat Pilun atau SOP inisiatif.

Pada prinsip Akuntabilitas misalnya satker ini memperoleh nilai paling rendah yaitu (1,00). Indikator ini diambil dari nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) yang dinilai oleh MenPAN. Karena ketiadaan nilai laporan LAKIP, menyebabkan prinsip ini mendapatkan nilai rendah. Pada indikator Keadilan, Lantas Papua masih terindikasi melakukan diskriminasi dalam pelaksanaan turjawali (kuesioner persepsi) dan tidak adanya Polwan yang menduduki jabatan struktural di fungsi Lantas.

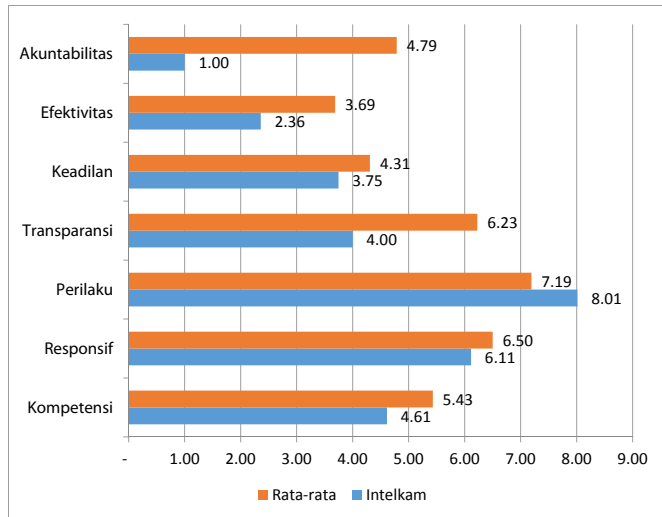
Pada indikator Prinsip Efektivitas, meskipun terjadi penurunan angka kecelakaan Lantas, namun kinerja satker ini dipengaruhi oleh buruknya serapan anggaran; tidak adanya sarana pengaduan di layanan SIM, BPKB dan STNK dengan menggunakan *website* dan media sosia; tidak adanya survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan rendahnya realisasi target PNBK.

### **3. Satker Intelkam**

Satker Intelkam menduduki posisi keempat dengan nilai 4,50. Prinsip Perilaku merupakan prinsip terbaik pada satker ini dengan nilai sebesar 8,01 dan diikuti dengan prinsip Responsif (6,11). Namun beberapa prinsip menurunkan nilai kinerja satker ini antara lain prinsip Keadilan (3,75), Efektivitas (2,36) dan Akuntabilitas (1,00).

Nilai perilaku Intelkam Papua masuk kategori “baik” dikarenakan dalam dokumentasi tidak adanya pelanggaran kode etik, disiplin, pidana. Hasil survei juga menunjukkan integritas personil Intelkam masih tergolong baik.

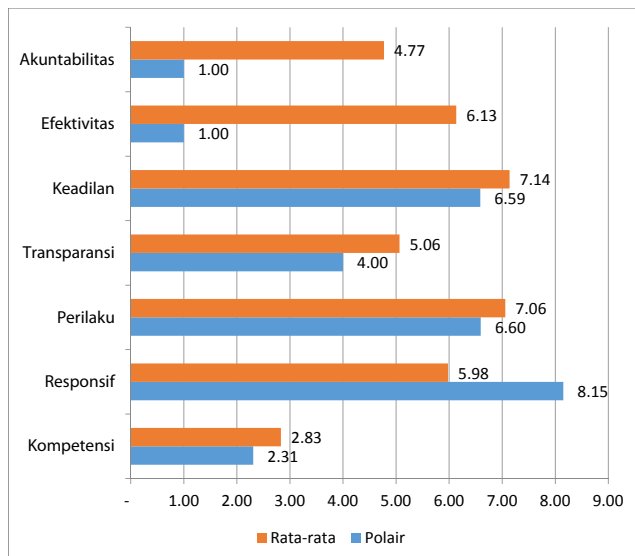
Beberapa rekomendasi yang dapat diambil oleh Satker ini adalah memperbaiki kompetensi terutama dalam hal persentase jumlah personel yang memiliki kompetensi Intelkam berbanding personel riil Intelkam. Rekomendasi juga ditujukan dalam meningkatkan dokumentasi Pilun Mabes Polri. Selain itu, Inisiatif untuk mengangkat Polwan sebagai pejabat struktural dan menghilangkan praktik diskriminasi dapat menaikkan kinerja prinsip ini.



Grafik 4. Prinsip Satker IntelkamPolda Papua

Prinsip Kompetensi dirasa menjadi prinsip yang krusial untuk diperhatikan Polda Papua. Karena Kompetensi akan mempengaruhi tingkat Efektivitas satker dalam melacak dan merespon ancaman laten. Terlebih lagi, Efektivitas akan meningkatkan performa manajerial satker dalam hal layanan SKCK kepada publik.

#### 4. Satker Polair



Grafik 5. Prinsip Satker Polair Polda Papua

Sebagai wilayah kepulauan, kinerja Satker Polair Papua sangat memprihantinkan. Nilai keseluruhan Satker Polair yang “cenderung buruk” (4,47), akan merugikan Provinsi Papua secara keseluruhan. Terdapat tiga prinsip yang berkontribusi positif terhadap kinerja Polda Papua yaitu Responsif (8,15), Perilaku (6,60) dan Keadilan (6,59).

Beberapa indikator yang mendapatkan nilai baik antara lain dokumentasi Pilun atau SOP inisiatif yang rapi. Hasil survei menunjukkan penilaian yang cukup positif dari pihak internal dan eksternal Polda Papua. Hal ini terkait tingkat inisiatif yang dilakukan oleh Polair untuk melakukan patroli perairan dan tingkat inisiatif Polair untuk melaksanakan SAR perairan. Integritas personil juga dinilai cukup baik dan personil yang melakukan pelanggaran tergolong rendah.

Di sisi lain, terdapat beberapa nilai prinsip yang sangat rendah antara lain rendahnya Transparansi (4,00), Kompetensi (2,31), Efektivitas (1,00), dan Akuntabilitas (1,00). Prinsip Transparansi ini dipengaruhi tingkat keterbukaan anggaran Polair dalam pengelolaan keuangan yang dinilai tertutup. Di sisi lain, nilai AKIP yang sangat rendah dikarenakan tidak adanya akses yang didapatkan ketika meminta data keuangan.

Jumlah riil personel Polair yang tidak sesuai dengan DSPP, menyebabkan nilai prinsip Kompetensi terbilang buruk. Kompetensi personel Polair tersebut meliputi ANT, ATT, KomLek Kapal, Harwat Kapal, Dasar Polair, Idik Polair, Serse, Intel, SAR Polair dan Bimmas, sebanding dengan DSPP. Kompetensi rendah juga dipengaruhi oleh rendahnya rasio kapal Polair yang tidak sebanding dengan luas wilayah perairan yang menjadi tanggung jawab Polda. Hal ini juga terkait tidak memadainya jumlah Personel Polair untuk menjaga keamanan sesuai dengan jumlah pelabuhan yang ada.

Kondisi saat ini Polda Papua hanya memiliki 7 kapal (1 C-1, 3 C-2 dan 3 C-3) untuk melakukan patroli di wilayah perairan terluas dari seluruh Polda yaitu sebesar 2.560.056 Km<sup>2</sup>. Sedangkan per tahunnya, Polair hanya mampu mendeteksi 2 kasus pidana. Dengan demikian aspek Kompetensi dan sarana Polair membutuhkan perhatian khusus dari Polda Papua.

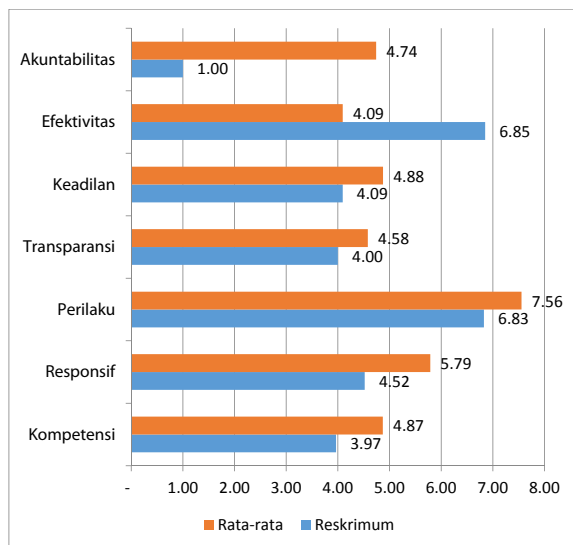
## **5. Reserse Kriminal Umum (Reskrimum)**

Satker Reskrimum memperoleh nilai yang sama dengan Polair yaitu 4,50 untuk kinerja keseluruhan prinsip ITK. Hanya dua prinsip yang dinilai cukup positif, antara lain prinsip Efektivitas (6,85) dan Perilaku (6,83). Sedangkan prinsip lainnya mendapatkan rapor merah dan jauh di bawah nilai rata-rata prinsip Satker Reskrimum 31 Polda lainnya.

Prinsip Keadilan dan Transparansi mendapatkan nilai 4,00 sedangkan Kompetensi 3,97 dan yang paling rendah yaitu akuntabilitas dengan nilai 1,00. Nilai prinsip-prinsip tersebutlah yang membuat rendahnya ITK Polda Papua.

Untuk perbaikan, disarankan kepada Satker Reskrimum membuka akses informasi anggaran Reskrimum terutama pengelolaan keuangan, data jumlah pelanggaran dan data

penunjang lainnya dengan publikasi di papan pengumuman satker. Di sisi Prinsip Keadilan, Satker Reskrimum sebaiknya menggalakkan perlakuan yang sama ketika mengolah kasus dan memberikan porsi lebih besar terhadap penyidik perempuan. Sekarang ini baru terdapat 1 penyidik perempuan diantara 26 penyidik Polda Papua.



Grafik 6. Prinsip Satker Reskrimum Polda Papua

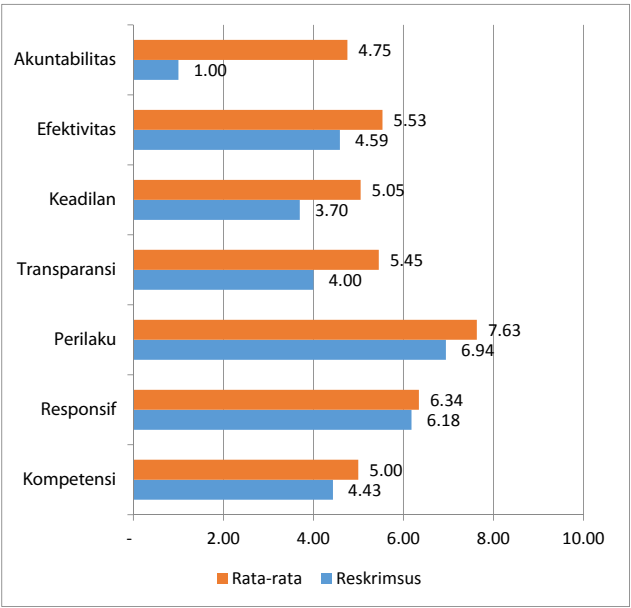
Posisi prinsip Efektifitas pada satker ini juga tergolong tinggi ketimbang rata-rata reskrimum polda lainnya. Namun jika dilihat dari sisi skala penilaian, nilai efektivitas satker ini tergolong cukup (6.85). Salah satu indikator efektivitas yang menonjol adalah jumlah kasus yang diP21kan. Jumlah total kasus kejahatan pidana umum yang tercatat adalah 119, jumlah penanganan Kasus kriminal umum 119 dan yang di-P21-kan hanya 50% yaitu sebanyak 66 kasus. Belum lagi hasil survei menunjukkan masih adanya perlakuan diskriminatif terhadap pengusutan kasus, yang didasarkan pada faktor ekonomi; sehingga integritas personil masih dinilai kurang baik. Presentase serapan anggaran Reskrimum juga belum optimal.

## 6. Satker Reserse Kriminal Khusus (Reskrimsus)

Performa Reskrimsus tidak jauh berbeda dengan Reskrimum dengan perolehan nilai (4,84). Beberapa prinsip yang memperoleh nilai di atas angka 6 yaitu prinsip Perilaku (6,94), dan Responsif (6,18). Sedangkan prinsip lainnya memperoleh nilai merah (di bawah 5).

Untuk perbaikan, prinsip yang memerlukan perhatian khusus adalah prinsip Transparansi (4,00), Keadilan (3,70), dan Akuntabilitas (1,00). Tentunya prinsip-prinsip ini saling berhubungan satu dengan lainnya sehingga ketika diperbaiki salah satu akan mempengaruhi kinerja prinsip lain. Contohnya ketertutupan penggunaan keuangan

membuat satker ini memperoleh nilai 4,00 pada prinsip Transparansi. Proses transparansi yang baik, akan mempengaruhi prinsip Akuntabilitas dengan penciptaan laporan LAKIP yang baik. Dengan demikian, nilai pada prinsip Akuntabilitas akan bertambah baik.



Grafik 7. Prinsip Satker Reskrimsus Polda Papua

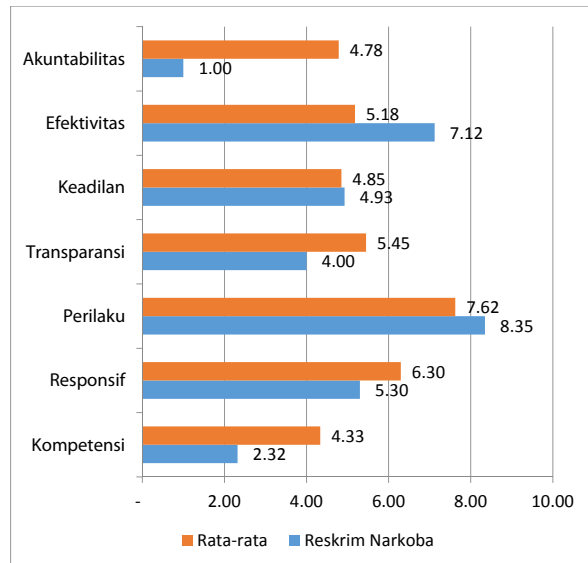
Beberapa titik perbaikan dan peningkatan kinerja harus dilakukan terutama pada kualitas kompetensi personil dengan memastikan semua personil mendapatkan pendidikan yang memadai. Termasuk dapat meningkatkan kinerja kerapihan dokumentasi dan arsip. Sama halnya dengan peningkatan prosentase jumlah kasus P21 terhadap total kasus yang ada. Dengan mengoptimalkan seluruh sumber daya, tentunya satker dapat menyerap anggaran Reskrim Khusus lebih optimal lagi.

## 7. Satker Reserse Kriminal Narkoba (Resnarkoba)

Satker Resnarkoba mendapatkan nilai 5,11 untuk keseluruhan kinerja tata kelola kepolisian. Hanya ada dua prinsip yang mendapatkan evaluasi positif antara lain prinsip prinsip Perilaku (8,35) dan Prinsip Efektivitas (7,12). Sedangkan prinsip lainnya mendapatkan rapor merah atau bernilai dibawah angka 5.

Prinsip Perilaku dipengaruhi oleh sedikitnya jumlah personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana sedikit. Selain juga cukup tingginya tingkat integritas sebagai anggota Reserse Narkoba dilihat dari hasil survei internal dan eksternal Polda. Sedangkan prinsip Efektivitas dinilai baik karena serapan anggaran satker yang hampir mencapai 100% namun jumlah kasus yang di-P21-kan masih perlu peningkatan.

Data tahun 2014 menunjukkan dari 87 kasus pidana khusus, hanya 25 kasus yang dapat diproses lebih lanjut oleh Kejaksaan.



Grafik 8. Prinsip Satker Resnarkoba Polda Papua

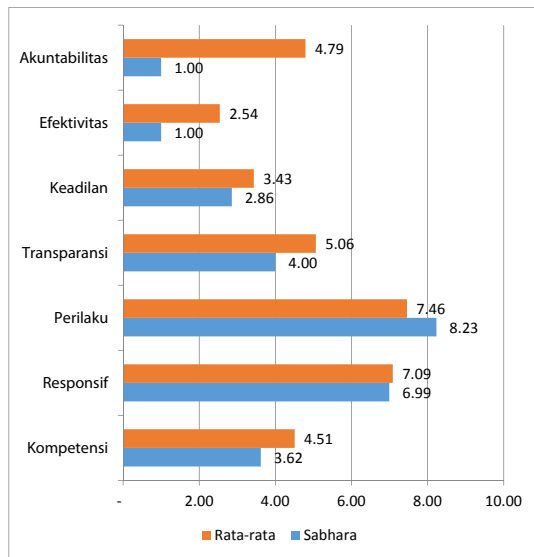
Beberapa titik perbaikan juga perlu diprioritaskan pada prinsip-prinsip yang mendapatkan nilai rendah yaitu prinsip Transparansi (4,00), Kompetensi (2,32) dan Akuntabilitas (1,00). Transparansi dapat diperbaiki dengan memberikan akses publik terhadap anggaran satker.

Sedangkan dari aspek Kompetensi, nilai kompetensi yang rendah diperoleh dari tidak seimbangnya prosentase sejumlah hal. Antara lain prosentase jumlah personel Resnarkoba terhadap DSPP personel Reskrim; rendahnya jumlah personel Resnarkoba yang memiliki kompetensi berbanding DSPP; kurangnya sarana kendaraan Roda 6, 4 dan Roda 2 dibandingkan dengan Personel Reskrim Narkoba. Selain juga rendahnya jumlah pilun yang ada di satker Resnarkoba, baik pilun yang berasal dari Mabes polri maupun pilun inisiatif yang dikeluarkan atas inisiatif Polda Papua.

## 8. Satker Samapta Bhayangkara (Sabhara)

Satker Sabhara memperoleh nilai tidak berbeda jauh dengan Reskrim yaitu 4,86. Hanya ada 2 (dua) prinsip yang secara signifikan menopang baik penilaian saker Sabhara, yaitu prinsip Perilaku (8,23) dan prinsip Responsif (6,99). Sedangkan nilai prinsip lain yang memiliki nilai sangat memprihatinkan antara lain; Transparansi (4,00), Keadilan (2,86) dan Efektivitas serta Akuntabilitas (1,00).





Grafik 9. Prinsip Satker Sabhara Polda Papua

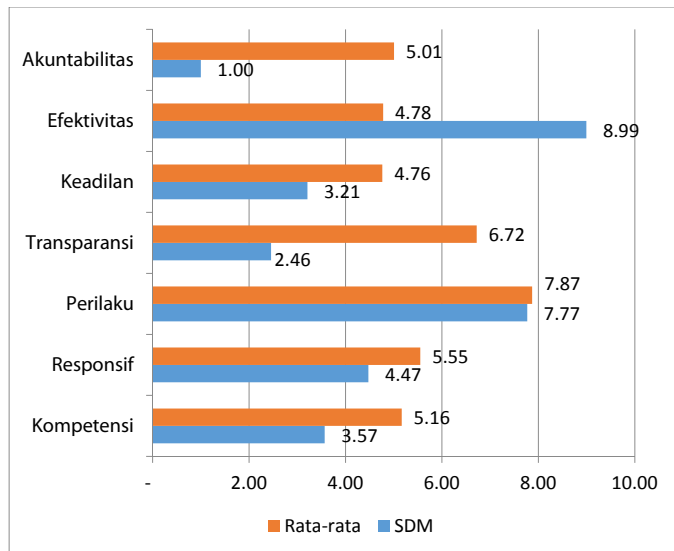
Hasil Survei pihak internal dan eksternal Polda Papua mempersepsikan satker ini cukup responsif. Khususnya dalam melaksanakan turjawali, kecepatan mendatangi TKP dan lokasi unjuk rasa, tipiring dan dinas lainnya. Namun dalam aspek yang lebih berhubungan dengan manajerial dan administrasi, kinerja satker ini tergolong kurang baik. Misalnya kurang terbukanya penggunaan keuangan, sehingga membuat satker ini memperoleh nilai 4,00 pada Prinsip Transparansi.

Dari sisi keadilan pelayanan, satker ini terindikasi memberikan perlakuan yang tidak sama terhadap pelapor. Beda perlakuan ini ditengarai atas dasar faktor ekonomi. Di sisi lain, tidak adanya perempuan dalam jabatan struktural dari total 6 posisi menunjukkan ketimpangan dalam kebijakan SDM. Sama halnya dengan prinsip Efektivitas, sangat buruknya persentase serapan anggaran Satker Sabhara menjadi penyebab dari rendahnya skor Prinsip Efektivitas.

## 9. Satker Sumber Daya Manusia (SDM)

Satker SDM Polda Papua termasuk ke dalam kategori kurang baik dengan nilai keseluruhan 3,83. Beberapa prinsip yang berkontribusi positif antara lain prinsip efektivitas (8,99) dan Perilaku (7,77). Sedangkan prinsip lain berkontribusi negatif secara keseluruhan. Misalnya prinsip Kompetensi (3,57), Transparansi (2,46) dan Akuntabilitas (1,00).

Beberapa yang menjadi nilai positif satker ini antara lain tidak adanya personel yang terbukti melakukan pelanggaran kode etik, disiplin, pidana. Hasil survei integritas juga menunjukkan personil SDM cukup baik. Prosentase antara DSPP dengan rill juga tidak jauh berbeda dan adanya keterlibatan pengawas eksternal dalam rekrutmen anggota Polri (Brigadir dan perwira).



Grafik 10. Prinsip Satker SDM Polda Papua

Walau begitu, jumlah perempuan yang menduduki jabatan struktural masih minim. Skor maksimal juga diperoleh pada Prinsip Efektifitas dikarenakan selisih prosentase serapan anggaran SDM cukup rendah.

Prinsip Kompetensi termasuk dalam kategori “buruk”. Pada prinsip ini salah satu yang mempengaruhinya adalah kurangnya pelaksanaan uji kepatutan dan kelayakan secara regular bagi anggota Polri yang akan menduduki suatu jabatan/pangkat tertentu melalui *assessment center*. Hal seperti rendahnya jumlah personel yang memiliki kompetensi SDM (Dalpers, Bangpers, Binkar, Jianstra) berbanding DSPP SDM, dan kurangnya dokumentasi pilun Mabes Polri juga turut mempengaruhi buruknya nilai prinsip Kompetensi.

## Layanan Publik Polda Papua

Penilaian Pelayanan Publik secara keseluruhan yang meliputi pelayanan SIM, STNK, BPKB dan SKCK di Polda Papua. Secara keseluruhan Polda Papua mendapatkan nilai **1.824** dari total nilai **4.000** dan menempati urutan **ke-31** (terakhir/terbawah) dari seluruh Polda se-Indonesia. Layanan STNK merupakan pelayanan terbaik dengan skor penilaian **557** dari **1.000** dan mendapatkan rangking **27**. Layanan SIM Polda Papua memperoleh nilai **427** pada peringkat **30**. Pelayanan BPKB dengan skor **480** di posisi **27** dan SKCK di posisi **29** dengan skor **360**.

Rendahnya nilai yang diraih oleh keempat pelayanan ini dipengaruhi oleh baik atau tidaknya kemampuan layanan tersebut dalam mengaplikasikan Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## 1. Surat Izin Mengemudi (SIM)

Beberapa aspek yang memerlukan perbaikan antara lain langkah-langkah yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat dan Keputusan Menteri PAN-RB: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Untuk ke depan, peraturan ini telah diganti dengan PermenPANRB no 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Beberapa langkah yang dapat diambil antara lain perlunya dilakukan SKM secara berkala, untuk melihat sejauhmana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diselenggarakan. SKM yang telah dilakukan haruslah melihat hal-hal yang kurang memuaskan dan menindaklanjuti hal tersebut. Penindaklanjutan terhadap ketidakpuasan masyarakat harus juga dimasukkan ke dalam laporan tindak lanjut SKM, namun hal ini belum dilaksanakan sebagaimana mestinya di layanan SIM.

Tingkat penyampaian informasi pelayanan publik kepada masyarakat masih berupa spanduk, pamflet dan manual. Perlu peningkatan di masa mendatang dengan inovasi-inovasi baru dalam penyampaian informasi kepada publik. Misalnya melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter* dan lainnya. Indikator lainnya adalah tidak menerapkan ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan UU 25/2009.

## 2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Layanan STNK Polda Papua sangat memerlukan penetapan dan pemahaman pegawai terhadap motto pelayanan. Pemahaman terhadap motto akan memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik. Indikator selanjutnya yang harus diperhatikan adalah Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM).

Sama halnya pada bagian SIM, IKM/SKM yang telah dilakukan harus memperhatikan hal-hal yang kurang memuaskan dan menindaklanjuti hal tersebut. Tindak lanjut terhadap ketidakpuasan masyarakat tersebut harus dimasukkan ke dalam laporan tindak lanjut IKM/SKM.

## 3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)

Indikator lain yang perlu dilaksanakan agar meningkatkan nilai adalah pelaksanaan survey IKM, dan adanya informasi seputar sistem, prosedur, serta informasi pelayanan yang terpampang sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mengakses pelayanan. Inovasi yang dilakukan dalam pelayanan adalah dengan menyediakan jalur khusus bagi penyandang cacat, lansia maupun ibu hamil yang akan mengurus pajak kendaraan, sehingga mereka tidak perlu mengantri di loket umum yang relatif lama.

Adapun indikator yang belum dilaksanakan sama sekali adalah tidak diterapkannya ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Padahal jika ISO 9001:2008 atau standar manajemen pelayanan lainnya dilaksanakan akan mampu berkontribusi menambah jumlah penilaian.

#### **4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)**

Sama halnya dengan SIM, perolehan nilai yang belum maksimal pada pelayanan SKCK juga disebabkan oleh belum adanya survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tidak adanya dokumen target dan pencapaian kinerja dan lain-lain.

Indikator yang mempengaruhi antara lain, motto pelayanan tidak diumumkan secara luas kepada pengguna layanan, tidak adanya petugas khusus atau unit yang menangani pengaduan, tidak adanya dokumen persentase jumlah pengaduan dan belum adanya sistem informasi pelayanan secara elektronik.

### **Rekomendasi.**

Berdasarkan uraian di atas maka ada beberapa rekomendasi yang diberikan yaitu:

1. Perbaiki dalam prinsip akuntabilitas menjadi prioritas. Setiap satker harus memberikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) kepada Itwasda, sebaiknya pada triwulan pertama. Itwasda harus segera menindaklanjuti dan memberikan nilai AKIP kepada masing-masing satker (sebaiknya pada triwulan kedua). Dengan adanya nilai AKIP maka ini menjadi tolak ukur nilai Prinsip Akuntabilitas setiap satker.
2. Perihal SDM yang harus menjadi perhatian diantaranya peningkatan partisipasi polwan pada posisi jabatan struktural dan posisi penyidik. Peningkatan jumlah personel yang memiliki dikjur/dikbangspes kompetensi terutama pada satker Bimmas, Intelkam, Polair, Reskrim, Resnarkoba, Sabhara dan SDM, serta memaksimalkan fungsi *assesment center* sehingga dapat diakses oleh masyarakat luas. Pelatihan yang memadai bagi anggota, pada gilirannya akan memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.
3. Pengadaan dan peningkatan sarana dan prasarana layanan masyarakat, seperti sarana pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya, dan terukurnya indeks kepuasan masyarakat dalam tiap pelayanan yang diberikan. Juga melakukan perencanaan yang matang dan terukur bagi setiap satker (koordinasi dengan Rorena Polda) serta terpenuhinya rasio kecukupan kendaraan darat dan air; R2,R4,R6 C1,C2 dan C3 utamanya di Satker Polair.
4. Perihal anggaran, diperlukan keterbukaan anggaran dan kemampuannya dalam menyerap anggaran tersebut.

5. Persentase jumlah Kasus P21 terhadap total kasus yang ada haruslah menjadi perhatian utama, khususnya bagi satker Reskrimum, Reskrimsus dan Resnarkoba.
6. Pada Sistem, Metode dan Inovasi, kemampuan seluruh satker dalam mengacu pada pilun yang berasal dari Mabes Polri dan memproduksi pilun inisiatif masih harus ditingkatkan. Salah satu caranya serta menciptakan pilun-pilun inisiatif yang sesuai dengan kearifan lokal. Termasuk sistem pendokumentasian dan pengarsipan semua pilun yang ada.

Didukung oleh:

